



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

**“CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDO  
POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A  
LA MICRO-RED CONO SUR DE LA  
REGIÓN DE TACNA 2017”**

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

**BACHILLER  
SEPULVEDA ROSPIGLIOSI, LEANDRA LUCILA**

**TACNA – PERÚ  
2017**

**“CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDO  
POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A  
LA MICRO-RED CONO SUR DE LA REGIÓN DE TACNA  
2017”**

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

---

C.D. Francisco Alfredo Góngora Quispe

---

C.D. Victor Hugo Zegarra Franco

---

C.D. Edgar Oswaldo Elias Colque

## **DEDICATORIA**

A Dios. Por haberme permitido llegar hasta este punto, haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, por haberme dado la vida, la oportunidad de una educación, amor incondicional y por cultivar e inculcar valores en mí.

A mi familia, por ser mí ejemplo a seguir y sentar las bases de responsabilidad y deseos de superación, por estar siempre ayudándome.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios y a la Virgen de las Peñas, por bendecirme hasta el día de hoy, darme salud y fortaleza.

A todas las personas y entidades que hicieron posible la realización exitosa de esta investigación.

A mi asesora de tesis, la Cirujano Dentista Janett Clarisa Uscamaita Guzman, por su apoyo y dedicación, experiencia y motivación que han contribuido en mi formación y en el proceso del presente trabajo.

Por último y no menos importante, deseo agradecer a Ruben Alexander Rosas Gonzales Zuñiga, no solo por estar presente en esta etapa de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor, buscando lo mejor para mi persona, por tu apoyo incondicional, paciencia y amor desinteresado.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Alas Peruanas por brindarme la oportunidad de desarrollar capacidades, competencias y nuevos conocimientos en el proceso de formación como profesional.

Al Gerente de la Micro-red Cono Sur “Roberto Flores Tipacti” por su aprobación para ejecutar las encuestas en los establecimientos de salud.

A la C.D. Janett Clarisa Uscamaita Guzman por la asesoría brindada en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A todos ellos, muchas gracias.

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017. El estudio fue de tipo descriptivo, teórica empírica, de corte transversal. La población estuvo conformada por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Cono sur en el año 2017. La muestra estuvo integrada por 319 pacientes mayores de 18 años, que fueron elegidos utilizando mediante un muestreo probabilístico estratificado donde se aplicó el procedimiento de proporcionalidad para brindar equidad de muestra en cada establecimiento. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado, el cual fue validado por criterio de jueces. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel de calidad fue bueno en 51,72 %, regular en 47,65% y, en un mínimo porcentaje de 0,63 %, mala. También se determinó que la dimensión Accesibilidad al servicio perteneciente a la calidad objetiva presenta relación estadística con la percepción de la calidad de servicio odontológico evidenciándose un 50,79% de pacientes que la califican como muy mala. La dimensión perteneciente a la calidad subjetiva (comprensión de las necesidades) también presenta relación estadística con la calidad de servicio odontológico, teniendo un 55,49% de pacientes que la considera regular. Se evidenció relación entre el grupo étnico y la calidad de servicio. El género, grado de instrucción y ocupación no presentaron asociación con la calidad de servicio odontológico. Se concluyó que, existe una mejor calidad de servicio en el puesto de Salud Vista Alegre con un 70,15% en comparación a los demás establecimientos de salud, y que el puesto de salud Las Begonias cuenta con la más baja calificación con un 5,71% que lo considera con mala calidad. Sería posible conseguir mejores resultados a futuro si se trabajara en las debilidades demostradas.

**Palabras clave:** calidad, percepción, servicio odontológico, establecimiento de salud.

## ABSTRAC

The objective of the study was the quality of dental service perceived by the patients attending health establishments belonging to the Microred Southern Cone of the Region of Tacna 2017. The study was descriptive, empirical theoretical, cross-sectional type. The sample consisted of 319 patients older than 18 years, which were chosen using a stratified probabilistic sampling where the proportionality procedure was applied to provide sample equity in each establishment. The sample consisted of the patients treated in the health facilities belonging to the Microred Cono Sur in the year 2017. of proportionality to provide fairness of sample in each establishment. The modified SERVQHOS instrument was used, which was validated by judges. The results showed that the quality level was good in 51.72%, regular in 47.65% and, in a minimum percentage of 0.63%, bad. It was also determined that the dimension Accessibility to the service belonging to the objective quality presents a statistical relationship with the perception of the quality of dental service evidencing 50.79% of patients who qualify as very bad. The dimension pertaining to subjective quality (understanding of needs) also presents a statistical relationship with the quality of dental service, with 55.49% of patients considering it as regular. The relation between the age group and the quality of service was evidenced. Gender, degree of education and occupation were not associated with quality of dental service. It was concluded that there is a better quality of service in the Vista Alegre Health post with 70.15% compared to other health facilities, and that the health post Las Begonias has the lowest rating with a 5,71% consider it poor quality. It would be possible to achieve better results in the future if we worked on the demonstrated weaknesses.

**Key words:** quality, perception, dental service, health establishment.

## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| DEDICATORIA.....   | 3  |
| AGRADECIMIENTOS .....  | 4  |
| RECONOCIMIENTO .....   | 5  |
| RESUMEN .....  | 6  |
| ABSTRAC .....  | 7  |
| ÍNDICE .....   | 8  |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS .....                                       | 11 |
| ÍNDICE DE ANEXOS .....   | 12 |
| INTRODUCCIÓN .....   | 13 |
| CAPITULO I   |    |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                               | 15 |
| 1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....             | 15 |
| 1.2. Formulación del Problema .....                            | 17 |
| 1.3. Objetivo de la Investigación .....                        | 18 |
| 1.4. Justificación de la Investigación.....                    | 19 |
| 1.4.1. Importancia de la Investigación .....                   | 20 |
| 1.4.2. Viabilidad de la Investigación .....                    | 21 |
| 1.5. Limitaciones de la Investigación .....                    | 21 |
| CAPITULO II  |    |
| MARCO TEÓRICO .....  | 22 |
| 2.1. Antecedentes de la Investigación.....                     | 22 |
| 2.2. Bases Teóricas .....                                      | 31 |
| 2.2.1. Calidad del servicio.....                               | 31 |
| 2.2.2. Percepción del Paciente .....                           | 37 |
| 2.2.3. Instrumento de Medición de la Calidad de Servicio ..... | 40 |
| 2.3. Definición de Términos Básicos .....                      | 42 |
| CAPITULO III   |    |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....                | 45 |
| 3.1. Formulación de Hipótesis.....                             | 45 |
| 3.2. Variables, dimensiones e indicadores .....                | 46 |



|   |    |
|---|----|
| CAPITULO IV.....  | 48 |
| METODOLOGÍA .....   | 48 |
| 4.1. Diseño Metodológico.....   | 48 |
| 4.2. Diseño Muestral .....  | 49 |
| 4.3. Técnicas de Recolección de Datos .....                             | 52 |
| 4.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la información..... | 54 |
| 4.5. Aspectos Éticos.....   | 54 |
| CAPÍTULO V.....   | 55 |
| ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....   | 55 |
| 5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencias y gráficos.....        | 55 |
| 5.2. Análisis inferencial y pruebas estadísticas .....                  | 73 |
| 5.3. Comprobación de hipótesis.....                                     | 81 |
| 5.2.1. Verificación de hipótesis general .....                          | 81 |
| 5.2.2. Hipótesis específicas .....                                      | 82 |
| 5.4. Discusión.....   | 84 |
| CONCLUSIONES .....  | 88 |
| RECOMENDACIONES .....   | 89 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN .....  | 90 |
| ANEXOS .....  | 95 |

## ÍNDICE TABLAS

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabla 1:</b> Distribución de pacientes según grupo etáreo, género, grado de instrucción y ocupación .....  | 55 |
| <b>Tabla 2:</b> Distribución de pacientes atendidos en los establecimientos de la micro-red cono sur .....  | 58 |
| <b>Tabla 3:</b> Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes .....  | 60 |
| <b>Tabla 4:</b> Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes .....   | 63 |
| <b>Tabla 5:</b> Distribución de la satisfacción global del establecimiento según la atención recibida .....   | 66 |
| <b>Tabla 6:</b> Distribución de la recomendación del servicio odontológico.....   | 68 |
| <b>Tabla 7:</b> Distribución de la calidad del servicio odontológico percibida por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la micro-red cono sur..... | 69 |
| <b>Tabla 8:</b> Distribución de la calidad del servicio odontológico en los establecimientos de salud pertenecientes a la microred cono sur ....  | 70 |
| <b>Tabla 9:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según grupo etáreo.....   | 73 |
| <b>Tabla 10:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según género...  | 75 |
| <b>Tabla 11:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según grado de instrucción .....   | 77 |
| <b>Tabla 12:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según ocupación.....   | 79 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|  |    |
|--|----|
| <b>Gráfico 1:</b> Distribución de pacientes según grupo etáreo, género, grado de instrucción y ocupación .....   | 56 |
| <b>Gráfico 2:</b> Distribución de pacientes atendidos en los establecimientos de la micro-red cono sur .....   | 58 |
| <b>Gráfico 3:</b> Frecuencia de dimensiones de la calidad objetiva percibida por los pacientes.....  | 61 |
| <b>Gráfico 4:</b> Frecuencia de dimensiones de la calidad subjetiva percibida por los pacientes.....   | 64 |
| <b>Gráfico 5:</b> Distribución de la satisfacción global del establecimiento según la atención recibida .....  | 66 |
| <b>Gráfico 6:</b> Distribución de la recomendación del servicio odontológico .....   | 68 |
| <b>Gráfico 7:</b> Distribución de la calidad del servicio odontológico percibida por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la micro-red cono sur ..... | 69 |
| <b>Gráfico 8:</b> Distribución de la calidad del servicio odontológico en los establecimientos de salud pertenecientes a la microrred cono sur   | 71 |
| <b>Gráfico 9:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según grupo etáreo.....  | 74 |
| <b>Gráfico 10:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según género  | 76 |
| <b>Gráfico 11:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según grado de instrucción.....   | 78 |
| <b>Gráfico 12:</b> Distribución de la calidad de servicio odontológico según ocupación.....  | 80 |

## ÍNDICE DE ANEXOS

|  |            |
|--|------------|
| <b>ANEXO N° 01: SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ENCUESTAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO RED CONO SUR.....</b> | <b>96</b>  |
| <b>ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>   | <b>97</b>  |
| <b>ANEXO N° 03: MATRÍZ DE CONSISTENCIA.....</b>  | <b>99</b>  |
| <b>ANEXO N° 04: FOTOGRAFÍAS.....</b>   | <b>100</b> |
| • <b>FOTO N° 01: Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud 5 de Noviembre.....</b>                                       | <b>100</b> |
| • <b>FOTO N° 02: Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud 5 de Noviembre.....</b>                              | <b>100</b> |
| • <b>FOTO N° 03: Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Las Begonias.....</b>   | <b>101</b> |
| • <b>FOTO N° 04: Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Las Begonias.....</b>                                | <b>101</b> |
| • <b>FOTO N° 05: Fotografía en el ingreso del Centro de Salud San Francisco.....</b>                                       | <b>102</b> |
| • <b>FOTO N° 06: Ejecución de encuesta a paciente del Centro de Salud San Francisco.....</b>                               | <b>102</b> |
| • <b>FOTO N° 07: Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Viñani.....</b>   | <b>103</b> |
| • <b>FOTO N° 08: Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Viñani.....</b>                                      | <b>103</b> |
| • <b>FOTO N° 09: Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Vista Alegre.....</b>   | <b>104</b> |
| • <b>FOTO N° 10: Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Vista Alegre.....</b>                                | <b>104</b> |

## INTRODUCCIÓN

Los estudios de calidad de atención se han convertido en herramientas de mucho valor desde una perspectiva de mercado y permiten evaluar correctamente la percepción del usuario.

La calidad se obtiene con la participación de todas las áreas de la empresa y/o establecimiento. O sea, la calidad es el resultado del trabajo de todos los integrantes; cada uno de ellos debe llevar a cabo sus funciones y realizarlas con calidad.

Se debe tener en cuenta que la calidad en los servicios es más subjetiva que objetiva, pero no se deja de lado una de la otra, por lo que resulta difícil establecer indicadores válidos para su medición siendo la percepción de los usuarios quienes la determinan.

El creciente desarrollo científico - técnico ha facilitado el proceso de globalización y la existencia de usuarios más informados y exigentes, es por ello que se crean diferentes estrategias para conseguir un mayor conocimiento de la demanda de los usuarios. Una evaluación periódica y metodológica es importante y está relacionado con la satisfacción del usuario y las determinantes para su éxito, así también con un buen clima laboral.

El Sistema de Gestión de la calidad, del Ministerio de Salud del Perú identifica la calidad como un principio básico de la atención de salud, estableciendo que calidad de la atención es el conjunto de características técnico-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los usuarios en la búsqueda constante de su satisfacción. El sistema considera entre sus componentes el de Información para la Calidad, que está definido como el conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permiten contar con evidencias de la calidad de manera sistemática y continua.<sup>19</sup>

Este estudio ha servido para aclarar los problemas de interacción social entre proveedores de salud y los usuarios, nos permite conocer en qué aspectos se está fallando, para así poder aplicar los correctivos necesarios y brindar una mejor atención en beneficio de los pacientes.

La información recogida sirvió para el análisis, evaluación de la situación y la toma de decisiones, para reajustar y proponer cambios de diversa índole replanteando los procesos, estándares y normas, realizar el seguimiento, supervisión y control para aumentar los conocimientos sobre gestión de calidad en los servicios odontológicos.

Aporta a la teoría y permite medir y resolver problemas relacionados con el área administrativa y con los pacientes. Por último, sirvió de incentivo a nuevas investigaciones referidas a la calidad de atención de los usuarios externos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores es la calidad de atención a la salud como un derecho.

El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos por los servicios estomatológicos ha sido de tal envergadura y velocidad, que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos.<sup>13</sup>

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del Sector, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado.<sup>5</sup>

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su cliente interno, dentro de la Organización, y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten, en demanda de atención sanitaria.<sup>11</sup>

La calidad es un tema que ha evolucionado desde tiempos remotos; incluso, algunos investigadores afirman que es un concepto inherente a la esencia del ser humano.<sup>1</sup>

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos

proporciona información sobre la calidad percibida en varios aspectos tanto objetivos como subjetivos.<sup>2</sup>

La percepción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo.<sup>6</sup>

Nuestro país está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que están influenciando de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción el servicio de Odontología.

Avances tecnológicos han contribuido también a la mejora de la calidad del servicio odontológico, refiriéndonos al equipo, instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo, sin dejar de lado los avances que se han dado en la educación universitaria de la carrera.<sup>3</sup>

Los establecimientos del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben. Uno de los problemas observados empíricamente en los establecimientos es el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención que reciben. Se evidencia momentos caracterizados por trato descortés por parte del personal asistencial así como por parte del personal técnico-administrativo. Largas colas para efectuar engorrosos trámites administrativos así como desorientación del usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención.<sup>2</sup>

La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud depende de esto para que su servicio se recomiende.

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



los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

Para la profesión es importante promover estándares altos de desempeño entre los odontólogos. La autorregulación profesional basada en la responsabilidad pública que implica prestar un servicio de salud, podría ser la mejor manera de asegurar la protección de los pacientes de la negligencia odontológica que se presenta en una minoría de casos, en tiempos en que el Estado y los pacientes tienen una participación activa en la vigilancia de la calidad del servicio.<sup>6</sup>

Actualmente existe una mayor conciencia de los derechos del usuario de salud; por lo tanto, la insatisfacción con el servicio adquiere una mayor importancia. Las razones más comúnmente citadas para tener quejas con el servicio odontológico son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral.<sup>6</sup>

Teniendo en cuenta la situación antes descrita surgió la inquietud por conocer más la realidad de la actitud que manifiestan los usuarios frente a los servicios brindados desde que se ingresa al establecimiento de salud.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema Principal**

¿Cuál es la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la micro-red cono sur de la región de Tacna?

### **1.2.2. Problema Secundario**

- ¿Qué establecimiento de Salud presenta la mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Región de Tacna 2017?

- ¿Cuál es el establecimiento con mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?
- ¿Qué factores influyen para una mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?

### **1.3. Objetivo de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.

#### **1.3.2. Objetivo Específico**

- Identificar qué establecimiento de salud presenta la mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.
- Identificar el establecimiento de Salud con mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.

- Determinar los factores influyentes para una mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.

#### **1.4. Justificación de la Investigación**

En un marco Legal el Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención de salud desde la década pasada. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud.<sup>4</sup>

Existen parámetros a seguir concernientes al tema, en el Ministerio de salud como las Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud. (Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA)<sup>5</sup>, que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Estas políticas son de obligatorio cumplimiento por la Autoridad Sanitaria en sus niveles nacional, regional y local, así como por las organizaciones proveedoras de atención de salud públicas, privadas y mixtas en el país.

Visto desde un marco Teórico – Científico, este trabajo se justifica porque los resultados del mismo podrán servir como aportes a futuras teorías e incrementarán los conocimientos referentes a la calidad del servicio odontológico.

Así mismo, tiene justificación práctica en la medida que los resultados de la presente investigación nos permitirá identificar los puntos críticos tanto objetivos como subjetivos que darán dicha información, para que de esta forma se evidencie si los planes y parámetros en mejora de la calidad de servicio implantado por el Ministerio de Salud, ejerce resultados reflejados en los pacientes.

Finalmente, en el aspecto de utilidad, ésta investigación busca constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en los establecimientos, con la consecuente mayor satisfacción de sus usuarios y un mejoramiento continuo de la calidad.

#### **1.4.1. Importancia de la Investigación**

En los últimos años el tema de la calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional.

El impacto en la interacción con el cliente será transmitido a otras personas tanto si es positivo como si es negativo, con la diferencia que debido a nuestra naturaleza humana, una impresión negativa se comenta un mayor número de veces.

La satisfacción de los pacientes es un factor importante de la evaluación de los servicios de salud; por lo tanto, la orientación de dichos servicios es hacia la demanda, es decir, que la propuesta de control de la calidad de los servicios se da a partir de la opinión de los pacientes.<sup>15</sup>

La percepción sobre la calidad del servicio marcará la lealtad de nuestro paciente, su permanencia y consecuentemente la recomendación.<sup>13</sup>

Para los profesionales del campo odontológico, así como para el Ministerio de Salud, es muy importante el conocimiento de la actual condición que se viene presentando en cuanto a la calidad del servicio odontológico que se percibe por los pacientes.

Son varias las razones por las cuales se ha considerado que la percepción de los pacientes es un componente importante en la evaluación de los servicios de salud.<sup>3</sup>

La importancia de este trabajo de investigación consiste en la necesidad de contar con datos en relación a la calidad del servicio

de odontología desde la percepción del paciente en los Establecimientos de Salud.

#### **1.4.2. Viabilidad de la Investigación**

La investigación reúne características, condiciones técnicas, operativas y financiera que aseguran el cumplimiento de sus metas y objetivos.

De igual manera se cuenta con la autorización de parte de la Microred de Cono Sur para la ejecución de las encuestas a los usuarios del servicio de Odontología.

#### **1.5. Limitaciones de la Investigación**

Una de las principales limitaciones para la ejecución de la presente investigación fue la demora para conseguir la cantidad determinada de usuarios según el grupo etáreo seleccionado por cada establecimiento, ya que se debió asistir en reiteradas veces incluso abordarlos en el momento que los pacientes esperaban fuera del establecimiento hasta conseguir la cantidad de usuarios necesaria.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la Investigación

- **TÍTULO:** *Variables Relacionadas con la Satisfacción del Paciente de los Servicios Odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia).*<sup>6</sup>

**AUTOR:** López soto O. Cerezo Correa M. Paz Delgado A.

**AÑO:** 2010

**OBJETIVO:** Relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente.

**MUESTRA:** Se seleccionaron por muestreo probabilístico sistemático 342 pacientes.

**RESULTADOS:** Los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconocer que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo. Con la insatisfacción se relacionaron las características sociodemográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la autoeficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas.

- **TÍTULO:** *Satisfacción de los Clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt".*<sup>7</sup>

**AUTOR:** Iguarán R. Chavez E. Pérez J.

**AÑO:** 2006

**OBJETIVO:** Determinar cuál es la satisfacción en cuanto a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios.

**MUESTRA:** 250 Sujetos.

**RESULTADOS:** Determinaron la baja satisfacción en cuanto a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios; insatisfacción con respecto a las necesidades de los estudiantes; y alta insatisfacción en lo que a sus expectativas se refiere. Los clientes expresaron una “ligera satisfacción” (26%) con respecto al diseño del local, con una tendencia a la “mucho insatisfacción” (22%) y “extrema insatisfacción” (24,4%), lo cual evidencia un grado de satisfacción bajo; mientras que sólo un 18,8% señala estar “muy satisfecho” y “extremadamente satisfecho” (8,8%) con respecto al diseño. Además, encontró una baja satisfacción con el staf de equipos; por cuanto el 31,6% indicó sentirse “ligeramente satisfecho”, un 17,2% “muy insatisfecho”, y otro 26% “extremadamente insatisfecho”; mientras sólo el 16% indicó sentirse “muy satisfecho” y el 9,2% “extremadamente satisfecho”. Estos porcentajes revelan una tendencia hacia la baja satisfacción del cliente.<sup>7</sup>

- **TÍTULO:** *Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Instituto Mexicano del Seguro Social, Jalapa, Veracruz.*<sup>8</sup>  
**AUTOR:** Landa Mora F. Francisco Mendez G. Muñoz Rodriguez M.  
**AÑO:** 2007  
**OBJETIVO:** Establecer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz, en pacientes mayores de 20 años.  
**MUESTRA:** 3322 usuarios de ambos sexos  
**RESULTADOS:** El 82% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio recibido por parte del dentista y el 91% nunca había considerado presentar una queja.
- **TÍTULO:** *La Satisfacción del Paciente con el servicio Odontológico en la Facultad de Odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León.*<sup>9</sup>  
**AUTOR:** Elizondo Elizondo J.  
**AÑO:** 2008.  
**OBJETIVO:** Confrontar la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención del servicio odontológico de los

pacientes atendidos así como los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción de la Facultad y de Odontología de la UANL.

**MUESTRA:** 400 Encuestados.

**RESULTADOS:** A pesar de que los indicadores fueron evaluados mayoritariamente en los niveles de muy satisfactorio se observa que existe diferencia significativa entre la proporción de pacientes que se ubicaron en este nivel de evaluación en las clínicas de postgrado con respecto a las de pregrado que fueron consideradas en el presente estudio. Es de reiterar que aunque fue observada la diferencia de las clínicas de postgrado con respecto a las de pregrado ambas obtuvieron su mayor evaluación en los niveles de muy satisfactorio para cada uno de los indicadores observados.

- **TÍTULO:** *Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la Institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín).*<sup>10</sup>

**AUTOR:** Agudelo A. Valencia L. Oullón E. Betangur L. Restrepo L. Pelaez.

**AÑO:** 2008.

**OBJETIVO:** Evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia, sede Medellín, con los servicios odontológicos prestados por la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la misma Universidad, desde la perspectiva del usuario y el profesional que brinda atención

**MUESTRA:** 98 estudiantes

**RESULTADOS:** Se encontró una alta satisfacción global (95,9%), acompañada de elementos que resaltan la confianza técnica y profesional del personal odontológico y de la institución en sí (promedios en las variables estudiadas por encima de 7 y porcentajes de alta satisfacción por encima del 50%); con algunos elementos críticos en la atención que deben mejorarse como la privacidad y la oportunidad en el servicio.



- **TÍTULO:** *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – Perú.*<sup>11</sup>

**AUTOR:** Bustamante Sandoval W.

**AÑO:** 2014

**OBJETIVO:** Determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

**MUESTRA:** 169 pacientes

**RESULTADOS:** En cuanto al confort, demuestran que el 43.2 % no suelen esperar mucho tiempo para su atención odontológica, la mayoría de la población estuvo conformada por mujeres, el tiempo de espera de los pacientes también está influenciado por la falta de personal auxiliar para el reparto de historias clínicas y material de proveeduría, retrasando la pronta atención de los pacientes.

- **TÍTULO:** *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos Clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Perú.*<sup>12</sup>

**AUTOR:** Salazar Luna G.

**AÑO:** 2006.

**OBJETIVO:** Determinar la Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana (las cuales llamaremos Clínica A y Clínica B)

**MUESTRA:** 30 personas por clínica dental.

**RESULTADO:** La Calidad de servicio de la Clínica A obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se encontraron buenas instalaciones físicas y un buen material de comunicación. En la dimensión de fiabilidad fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta. En la dimensión de capacidad de respuesta fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. En la dimensión de seguridad fue alta debido a que se cumple con poseer el conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad. En la dimensión de empatía fue alta debido a que se tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes. En la Clínica Dental B:

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue alta debido a que se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta. En la dimensión de fiabilidad fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. En la dimensión de capacidad de respuesta fue baja porque se encontró una falta de atención rápida para solucionar cualquier problema que ocurra previa o durante la atención. En la dimensión de seguridad fue baja debido a que no se encontró un conocimiento claro y seguro para inspirar confianza y credibilidad. En la dimensión de empatía fue baja debido a que no se llegó a cumplir con brindar una atención individualizada a sus pacientes.

- **TÍTULO:** *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.*<sup>12</sup>

**AUTOR:** Rodríguez Vargas M.

**AÑO:** 2012.

**OBJETIVO:** Explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica

**MUESTRA:** 210 pacientes, mayores de 14 años

**RESULTADOS:** Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0,05$ ) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).

- **TÍTULO:** *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007.*<sup>13</sup>

**AUTOR:** Jacinto Núñez J.

**AÑO:** 2008

**OBJETIVO:** Determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007.

**MUESTRA:** 100 pacientes.

**RESULTADOS:** En los que a la dimensión de estructura se refiere, los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno. En la dimensión del resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como bueno mayoritariamente.

- **TÍTULO:** *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. Lima.*<sup>2</sup>

**AUTOR:** Pariajulca Fernández I.

**AÑO:** 2011

**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

**MUESTRA:** 86 pacientes y 43 proveedores de salud.

**RESULTADOS:** 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 la del proveedor de octavo ciclo, diferencias que fueron estadísticamente significativas.

- **TÍTULO:** *Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014.*<sup>14</sup>

**AUTOR:** Camba Nolasco L.

**AÑO:** 2014

**OBJETIVO:** Determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El Progreso”, en el distrito de Chimbote.

**MUESTRA:** 142 usuarios del servicio

**RESULTADOS:** La calidad de servicio percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.

- **TÍTULO:** *Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012.*<sup>15</sup>

**AUTOR:** Sarco Daza N.

**AÑO:** 2013.

**OBJETIVO:** Determinar el nivel de calidad de la atención percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**MUESTRA:** 102 responsables mayores de 18 años

**RESULTADOS:** El nivel de calidad fue bueno en 64%, regular en 34% y, en un pequeño porcentaje de 2%, mala. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad objetiva (como puntualidad en la atención y apariencia del personal) influyen negativamente en la calidad percibida. No se presentó diferencia en la calidad objetiva entre sus dimensiones. El factor sociodemográfico que intervino en el nivel de calidad percibida fue el grado de instrucción, en el que se encontró una asociación significativa entre las variables. Se concluyó que, aunque

existe un alto grado de satisfacción de los responsables de los pacientes odontopediátricos, sería posible conseguir mejores resultados si se trabajara en la puntualidad en la atención y en una mejor apariencia de la clínica.

- **TÍTULO:** *Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres lima 2016.*<sup>16</sup>

**AUTOR:** Chávez Rivas C.

**AÑO:** 2016

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016

**MUESTRA:** 100 usuarios externos

**RESULTADOS:** Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena.

- **TÍTULO:** *Estudio de la percepción de la calidad de servicios odontológicos de los usuarios atendidos en establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna. Perú. 2015.*<sup>17</sup>

**AUTOR:** Quille Llanos Y

**AÑO:** 2015.

**OBJETIVO:** Determinar la percepción de la calidad del servicio odontológico de los usuarios atendidos en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Norte de la ciudad de Tacna.

**MUESTRA:** 98 usuarios

**RESULTADOS:** La mayoría de los usuarios son de sexo femenino, con edades entre 18 y 34 años (58.3%), tienen trabajos independientes y/o se dedican al hogar, el 86.7% solo cuentan con secundaria. El 94.9% de

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

- **TÍTULO:** *Propuesta de record académico - clínico del 4º y 5º año de la escuela académico profesional de odontología y calidad de atención prestada.*<sup>18</sup>

**AUTOR:** C.D. Henry Elguera Zapata.

**AÑO:** 2008

**OBJETIVO:** Proponer un record académico - clínico para el 4º y 5º año de la EAPO de acuerdo a su currícula; para ser promovidos de año académico, satisfaciendo las necesidades académicas del estudiante y la calidad de atención a los pacientes.

**MUESTRA:** Todos los docentes que asistan a sus turnos de sus áreas clínicas respectivamente. Todos los estudiantes del cuarto y quinto año que asistan y dispongan de tiempo en sus respectivos turnos clínicos. Todos aquellos pacientes que dispongan de tiempo y deseen colaborar con las encuestas.

**RESULTADOS:** Este estudio tuvo como objetivo proponer un record académico - clínico para el 4º y 5º año de la EAPO de acuerdo a su

currícula; para ser promovidos de año académico, satisfaciendo las necesidades académicas del estudiante y la calidad de atención a los pacientes. Se realizó un encuestaba basada en los 3 factores evaluados internacionalmente por la ISO 9000. Aplicándola a docentes, alumnos y pacientes. En cuanto al ítem de calidad, según los docentes se observó un 73% de aceptación de calidad brindada por los alumnos; según los pacientes la calidad percibida fue de un 93%.<sup>18</sup>

## **2.2. Bases Teóricas**

En los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de los servicios de salud.<sup>19</sup>

### **2.2.1. Calidad del servicio**

#### **2.2.1.1. Calidad**

##### **a) Definición**

En la actualidad existen diversas definiciones de la calidad, siendo similares en su contenido o apreciación según el punto de vista de cada autor. La palabra "calidad" proviene del latín "Qualitatem" que significa atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.<sup>20</sup>

La calidad es la base del éxito de toda institución; no se trata de hacer bien las cosas sino de que el cliente opine igual y esté satisfecho. En si la calidad es la capacidad de un servicio para influir en la satisfacción de los usuarios; el término calidad se ha convertido en una de las palabras

claves de nuestra sociedad alcanzando tal grado de relevancia que iguala e incluso supera el factor precio.

Es preciso decir que la definición de calidad no queda del todo clara, dado que significa algo distinto para cada persona, entonces si un servicio es de alta calidad o no, dependerá mucho del criterio de quien lo analice.<sup>21</sup>

Por lo tanto en todas las definiciones antes mencionadas se resalta de una manera y otra, el hecho que la calidad, desde el punto de vista administrativo, está en función de la percepción subjetiva del usuario. La experiencia demuestra que los usuarios perciben la calidad de una forma mucho más amplia que el simple hecho de percibir la calidad en el producto adquirido, de ahí que surge la necesidad de que las empresas definan la calidad de la misma manera que lo hacen los usuarios.<sup>3</sup>

## **b) Evolución de la Calidad**

El concepto de calidad ha ido evolucionando con el pasar de los años. Se puede mencionar que a partir de 1940 la calidad era enfocada desde un parámetro de inspección en el que se daba una detección del problema en posterior. En 1960 se hablaba de control de calidad en el que se realizaba la detección del problema y su corrección en el proceso. 1970 habla del Aseguramiento en el cual se dará una prevención de toda la Empresa. 1980 se habla de Gestión, en mira a la prevención y mejora continua. Y a partir de 1990 se busca la Excelencia de la calidad, evaluando competencias globales, resultados y sostenibilidad.<sup>22</sup>



La Organización Internacional de Normalización (ISO) ha planteado distintas definiciones con el objetivo de elaborar un conjunto de normas internacionales y lineamientos sobre gestión de la calidad. Estas normas ha sido objeto de posteriores revisiones. En el año 1999, estas normas han adquirido reputación a nivel mundial como la base para establecer Sistemas de Gestión de Calidad y es en la norma ISO 9000:2000 donde aparece la siguiente definición de calidad: "grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". En la norma ISO 9004:2000 aparecen normalizados por primera vez los principios para la gestión de la calidad: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.<sup>3</sup>

El MINSA ha venido impulsando iniciativas para mejorar la calidad de las prestaciones de salud de manera directa y por medio de diversos convenios. Estos esfuerzos han sido desarrollados fundamentalmente por los trabajadores y equipos de los servicios de salud del sector.<sup>22</sup>

La Política Nacional de Calidad en Salud es el documento técnico que en la actualidad norma los parámetros para mejorar la calidad de la atención de Salud de manera sistemática y permanente, esto reduce la ocurrencia de eventos adversos durante el proceso de atención de salud y atenúa sus efectos. Con este plan se garantiza el pleno ejercicio del derecho de la salud de los usuarios con enfoque de interculturalidad y género.<sup>4</sup>

### **2.2.1.2. Servicio**

#### **a) Definición**

La palabra servicio tiene origen en el término latino *servitium*, la palabra servicio define a la actividad y consecuencia de servir. A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material.<sup>23</sup>

A través del tiempo se han desarrollado una serie de definiciones sobre los servicios sin que ninguna obtenga total aceptación en el medio académico por la complejidad del sector servicios.

Los servicios son actividades intangibles e identificables por separado, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se venden a los consumidores y/o usuarios industriales y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto o de otro servicio.<sup>24</sup>

### **2.2.1.3. Calidad en servicios de Salud**

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”.

Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.<sup>25</sup>

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

No es posible reducir a uno o algunos de estos elementos en la calidad en salud, pues necesariamente implica la integración de estos elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, pero que todos unidos tienen como resultante la satisfacción del usuario y la eficiencia de la Institución Sanitaria.<sup>26</sup>

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

#### **a) Calidad del Servicio Odontológico**

Por lo antes expuesto se puede definir a la calidad en Odontología como la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.<sup>27</sup>

## **b) Dimensiones de la Calidad del Servicio**

Son varios los modelos que se han establecido acerca de las dimensiones de la calidad en salud.

La calidad del servicio ha sido tradicionalmente concebida desde el punto de vista del que ofrece el servicio, como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación. Sin embargo, actualmente la calidad del servicio es concebida desde la perspectiva del usuario.<sup>28</sup>

Según el enfoque presentado anteriormente, se plantea que el servicio percibido depende directamente de la llamada calidad Objetiva (Es todo lo que emplea la empresa en relación a esfuerzos y costos, para tener un "mejor" producto o servicio) y la Calidad Subjetiva (Es la calificación que el cliente le da al producto o servicio y se mide por su capacidad de satisfacer plenamente las expectativas del cliente) que tienen que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio y con el tratamiento dispensado al usuario y en su interacción con los prestadores del servicio, respectivamente.

La calidad Objetiva se evaluará según los siguientes parámetros:

- Tecnología de los equipos
- Apariencia del personal
- Señalizaciones internas
- Apariencia de ambientes
- Información de los tratamientos
- Tiempo de espera
- Accesibilidad al servicio
- Rapidez en la atención
- Duración de la atención

La calidad Subjetiva se evaluará basada en:

- Interés del Personal por cumplir con los tratamientos
- Interés del personal por solucionar sus problemas
- Rapidez en solucionar los problemas
- Disposición del personal por ayudar al usuario
- Seguridad que trasmite el personal
- Cortesía del personal
- Capacitación del personal
- Capacitación del operador
- Trato personalizado
- Comprensión de necesidades

## **2.2.2. Percepción del Paciente**

### **2.2.2.1. Percepción del Paciente**

La naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, únicamente los estímulos que tiene trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica y en los seres humanos la modifica la experiencia. La percepción es un conjunto total que incluye los subconjuntos de aprendizaje y del pensamiento, los programas perceptuales se encuentran encajados en la estructura, conectados internamente o preconnectados desde el nacimiento; los resultados del aprendizaje facilitan la obtención de una nueva información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios.<sup>29</sup>

Percepción de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida. La percepción individual es subjetiva, pero

la objetividad no es más que la inter subjetividad. Esto significa que cuando una mayoría piensa u opina de idéntica forma acerca de un servicio de salud, existe cierta objetividad al respecto.<sup>30</sup>

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.

Cuando el cliente valora la calidad de un servicio, no disocia sus elementos. La juzga como un todo. Lo que prevalece es la impresión de conjunto y no el éxito relativo de una u otra acción específica.

El cliente suele detenerse en el eslabón más débil de la cadena de calidad y tiende a generalizar los efectos a todo el servicio Además de lo anterior, la percepción del cliente también se puede ver afectada por la evidencia física, en especial el ambiente del servicio; de allí la importancia de reconocerlo como un aspecto importante para el logro y mantenimiento de la calidad de los servicios prestados.<sup>7</sup>

#### **a) Satisfacción del usuario externo**

La satisfacción del usuario externo es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.

Lo que se pretende conseguir es Implementar mejoras en base a los resultados obtenidos, mediante el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua.

La medición de la satisfacción de los usuarios externos nos permitirá detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención.

Es importante contar con el resultado de satisfacción de todos los establecimientos de salud que comprende una microred y red de salud para poder orientar los esfuerzos de mejora de la calidad.<sup>31</sup>

#### **b) Red de Salud**

“La Red de Salud es el órgano desconcentrado de la DIRESA constituido por un conjunto de establecimientos y servicios de salud, interrelacionados por corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, responsable de: la provisión de servicios de salud de su competencia, asegurando las atenciones prioritarias de salud en función a las necesidades de la población; proponer e implementar políticas, normas y procesos relacionados a la salud.

Está encargada de organizar, gestionar y proveer servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud de las personas, las familias y las comunidades; así como de intervenciones colectivas orientadas al control de los riesgos de la salud, para lo cual se constituye en una institución centrada en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades, priorizando a los más vulnerables y excluidos.”<sup>32</sup>

### **c) Micro Red de Salud**

“La Microrred de Salud es el órgano técnico operativo desconcentrado de la Red de Salud responsable de la organización y gestión de la prestación de servicios de salud del primer nivel de atención.

Está encargada de planificar, organizar, coordinar, dirigir, ejecutar, monitorear, supervisar y evaluar las acciones de salud de su ámbito de responsabilidad, para lo cual dirige los establecimientos de salud de su responsabilidad y gestiona los recursos sanitarios asignados por la red de salud a la cual pertenece; para lo cual se constituye en una institución centrada en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades, priorizando los más vulnerables y excluidos.”<sup>32</sup>

El departamento de Tacna está conformado de 9 Microredes las cuales comprende:

1. Microred Litoral
2. Microred Jorge Basadre
3. Microred Candarave
4. Microred Tarata
5. Microred AltoAndina
6. Microred Cono Norte
7. Microred Cono Sur
8. Microred Metropolitana
9. Microred Frontera

#### **2.2.3. Instrumento de Medición de la Calidad de Servicio**

El proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes métodos de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estos métodos basados en dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.<sup>24</sup>



El establecimiento de dimensiones o características diferenciadas ayuda a esquematizar y dividir el contenido del concepto de estudio. Algunas veces, dada la subjetividad inmersa en el concepto en estudio, estas dimensiones no son tan fácilmente observables por los sujetos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.<sup>33</sup>

El establecimiento de las dimensiones y su evaluación genera lo que se denomina escala de evaluación del constructo. Las dos escalas más representativas son las basadas en los modelos nórdico y americano, escala SERVQUAL, planteados por Grönroos<sup>34</sup> y Parasuraman, Zeithaml y Berry<sup>35</sup> respectivamente. Estos modelos han servido de base para gran parte de la literatura académica en el área y les han sido practicadas pruebas de fiabilidad y validez de sus escalas en diversos escenarios.

Como se mencionó, diferentes modelos han sido definidos como instrumento de medida de la calidad de servicio.

Considerando los modelos antecesores mencionados aparece una modificación de éstos, el cuestionario SERVQHOS. Los propios Parasuraman, Zeithaml y Berry, sugirieron una forma alternativa de respuesta combinando expectativas y percepciones en una misma escala.

#### **a) SERVQHOS**

El cuestionario SERVQHOS<sup>36</sup>, desarrollado en España, con el fin de contar con una herramienta en el sector hospitalario, que permitiera conocer la calidad percibida. Este cuestionario es una adaptación de la escala SERVQUAL y ha demostrado un mejor comportamiento que su antecesor para ser utilizado en salud.

SERVQHOS ha demostrado su capacidad para discriminar entre los pacientes satisfechos e insatisfechos, basándose en diferentes criterios habituales considerados de buena práctica.

Del mismo modo, las puntuaciones SERVQHOS han demostrado suficiente interrelación con una medida global de la satisfacción del paciente. Una ventaja adicional de este tipo de instrumentos es que permite identificar oportunidades de mejora y, por tanto capacita para la toma de decisiones a la dirección y a los propios profesionales sanitarios que intervengan en el proceso del paciente.<sup>36</sup>

### 2.3. Definición de Términos Básicos

- **Abstracto:** que no pretende representar cosas concretas, sino que atiende exclusivamente a elementos de forma, color, proporción, etc.
- **Accesibilidad:** Posibilidad de tener acceso a algo o a un servicio.
- **Ansiedad:** Estado mental que se caracteriza por una gran inquietud, una intensa excitación y una extrema inseguridad.
- **Apariencia:** Aspecto exterior de una persona o cosa.
- **Atributo:** Cualidad de un ser. unción que desempeña el adjetivo cuando se coloca en posición inmediata al sustantivo de que depende.
- **Atención:** Aplicación voluntaria de la actividad mental o de los sentidos a un determinado estímulo u objeto mental o sensible.
- **Autoeficacia:** Impresión de que uno es capaz de desempeñarse de una cierta forma y de poder alcanzar ciertas metas.
- **Autoestima:** Aprecio o consideración que uno tiene de sí mismo.
- **Bienes:** Utilidades, beneficios.
- **Credibilidad:** Característica de determinadas cosas que hacen que sean creíbles.
- **Confianza:** Esperanza firme que una persona tiene en que algo suceda, sea o funcione de una forma determinada, o en que otra persona actúe como ella desea.
- **Dimensión:** Importancia, magnitud o alcance que puede adquirir un acontecimiento o suceso
- **Disociar:** Separar los componentes, desunir.
- **Eficacia:** Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa.

- **Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.
- **Engorroso:** Que resulta molesto o fastidioso.
- **Envergadura:** Importancia, alcance o trascendencia de una cosa.
- **Ética:** Conforme a la moral o a las costumbres establecidas
- **Expectativa:** Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa
- **Fiabilidad:** Probabilidad de que una cosa funcione bien o sea segura
- **Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
- **Impacto:** 1ª persona singular (yo) presente indicativo
- **Inherente:** Que es esencial y permanente en un ser o en una cosa o no se puede separar de él por formar parte de su naturaleza y no depender de algo externo.
- **Insoslayable:** Que no puede ser evitado.
- **Inteligible:** Que puede ser entendido.
- **Intangible:** Que no debe o no puede tocarse
- **ISO:** International Organization for Standardization. Organización Internacional de Normalización.
- **MINSA:** Ministerio de Salud.
- **Negligencia:** Falta de cuidado, aplicación y diligencia de una persona en lo que hace, en especial en el cumplimiento de una obligación.
- **Objetividad:** Calidad de objetivo
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud
- **Parámetro:** Valor numérico o dato fijo que se considera en el estudio o análisis de una cuestión
- **Percepción:** Sensación interior que resulta de una impresión material, captación realizada a través de los sentidos.
- **Prestación de Servicio:** el contrato en virtud del cual una parte, llamada profesionista, se obliga a efectuar un trabajo que requiere para su realización, preparación técnica, artística y en ocasiones título profesional a favor de otra persona llamada cliente
- **Proveedor:** Que provee o abastece a otra persona de lo necesario o conveniente para un fin determinado.

- **Recurso:** Ayuda o medio del que una persona se sirve para conseguir un fin o satisfacer una necesidad.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- **Seguridad:** Sensación de total confianza que se tiene en algo o alguien.
- **SERVQHOS:** Servicio de calidad Hospitalaria
- **Sostenible:** Que es compatible con los recursos de que dispone una región, una sociedad, etc.
- **Subjetivo:** De nuestro modo de pensar o sentir y no del objeto en sí mismo.
- **Tangible:** Que se puede percibir de manera clara y precisa.
- **Tecnología:** Conjunto de los conocimientos, instrumentos y métodos técnicos empleados en un sector profesional.
- **Trascendencia:** Consecuencia grave o muy importante de algo
- **Usuario:** Que usa algo ajeno por derecho o concesión.
- **Veraz:** Que se ajusta a la verdad o la realidad.
- **Vulnerable:** Que puede ser vulnerado o dañado física o moralmente.

## **CAPITULO III**

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

#### **3.1. Formulación de Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis Principal**

Existe una mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.

##### **3.1.2. Hipótesis Derivadas**

- El centro de salud La San Francisco presenta mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.
- El Puesto de Salud Viñani presenta mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Norte de los Región de Tacna 2017.
- La accesibilidad al servicio y comprensión de las necesidades son los principales factores que influyen en la valoración de calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.

## 3.2. Variables, dimensiones e indicadores

### 3.2.1. Variable ÚNICA

#### CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO

##### a) *Definición Conceptual*

Es la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.

La calidad no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros.<sup>27</sup>

##### b) *Definición operacional*

Situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente en el campo de la Odontología. La calidad de servicio es una propiedad compleja, pero que es susceptible de un análisis sistemático para ser medida. Dimensiones: Calidad objetiva y Calidad subjetiva

#### • VARIABLES INTERVINIENTES

- Género
- Edad
- Grado de instrucción
- Ocupación
- Lugar de atención

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

| VARIABLE                                | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIONES   | INDICADORES   | ITEMS   | RANGO   | N° DE ITEMS | %      | TIPO DE ESCALA |
|---|--|--|---|---|---|---|-------------|--------|----------------|
| <b>CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO</b> | Es la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. | Situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente en el campo de la Odontología. | CALIDAD OBJETIVA                                      | Tecnología de los equipos   | MUY MALO<br>MALO<br>REGULAR<br>BUENO<br>MUY BUENO | 1<br>2<br>3<br>4<br>5                               | 95          | 92.2 % | ORDINAL        |
|   |  |  |   | Apariencia del personal   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Señalizaciones internas   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Apariencia de ambientes   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Información de los tratamientos   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Tiempo de espera  |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Accesibilidad al servicio   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   | Rapidez en la atención  |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Duración de la atención                               | MUY MALO<br>MALO<br>REGULAR<br>BUENO<br>MUY BUENO                           | 1<br>2<br>3<br>4<br>5                             | ORDINAL   |             |        |                |
|   |  |  | Interés del Personal por cumplir con los tratamientos |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Interés del personal por solucionar sus problemas     |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Rapidez en solucionar los problemas                   |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Disposición del personal por ayudar al usuario        |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Seguridad que trasmite el personal                    |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Cortesía del personal                                 |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Capacitación del personal del Establecimiento         |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Capacitación del operador                             | MUY INSATISFECHO<br>INSATISFECHO<br>REGULAR<br>SATISFECHO<br>MUY SATISFECHO | 1<br>2<br>3<br>4<br>5                             | ORDINAL   |             |        |                |
|   |  |  | Trato personalizado                                   |   |   |   |             |        |                |
|   |  |  | Comprensión de necesidades                            | MUY INSATISFECHO<br>INSATISFECHO<br>REGULAR<br>SATISFECHO<br>MUY SATISFECHO | 1<br>2<br>3<br>4<br>5                             | ORDINAL   |             |        |                |
|   |  |  | Satisfacción global del establecimiento               |   |   |   |             |        |                |
| CALIDAD GLOBAL DEL SERVICIO             | Recomendación del servicio odontológico  | NO<br>TENGO DUDAS<br>SI  | 1<br>2<br>3   | ORDINAL   |   |   |             |        |                |
|   |  |  |   |   | 8   | 7.8%  |             |        |                |
| <b>TOTAL</b>                            |  |  |   |   | MUY MALO<br>MALO<br>REGULAR<br>BUENO<br>MUY BUENO | 0 – 20<br>21 – 41<br>42 – 62<br>63 – 83<br>84 – 103 | 103         | 100%   |                |

# CAPITULO IV

## METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño Metodológico

#### 4.1.1. Tipo de Investigación

Pura, teórica empírica, cualitativa de evaluación y de corte transversal. Es de tipo Pura teórica empírica porque se pretende lograr explicaciones y ampliar el conocimiento sobre la realidad que se acontece en cuanto a la calidad del servicio odontológico. Cualitativa porque se recogerán datos de carácter subjetivo dando resultados que se traducirán en apreciaciones conceptuales. De evaluación ya que estará dirigido a evaluar de manera objetiva y subjetiva la eficacia y eficiencia del servicio odontológico. Y de corte transversal porque los datos se recolectarán en un solo momento durante el presente año.

#### 4.1.2. Nivel de Investigación

Descriptivo porque se profundizará un poco más sobre el estado actual del presente tema, llamadas también investigaciones diagnósticas, buena parte de lo que se escribe y estudia sobre lo social no va mucho más allá de este nivel. Consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

#### 4.1.3. Método

De método deductivo ya que se deduce las relaciones constantes que dan lugar al fenómeno. Con base en las deducciones anteriores se va a observar la calidad del servicio odontológico en relación a la percepción de los pacientes atendidos para comprobar la hipótesis.



## **4.2. Diseño Muestral**

### **4.2.1. Población**

La población estará compuesta por los establecimientos de la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna.

### **4.2.2. Muestra**

Se utilizará un muestreo probabilístico estratificado, se seleccionará cada estrato mediante un procedimiento aleatorio.

#### ***Criterios de Inclusión***

- Pacientes que hayan pasado por lo menos a un examen odontológico en el periodo de enero a mayo del 2017.
- Paciente mayor de edad. Grupo etario Joven, Adulto y Adulto Mayor

#### ***Criterios de Exclusión***

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con algún impedimento mental
- Pacientes que no han tenido ningún examen odontológico en el periodo de enero a mayo del 2017.

El marco muestral para obtener los datos fue brindado por el servicio de Estadística de la DIRESA.

| Grupo Etario               | C.S. San Francisco | P.S. 5 de Noviembre | P.S. Las Begonias | P.S. Vista Alegre | P.S. Viñani | TOTAL M.R.  |
|----------------------------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------|-------------|
| JOVEN (18-29 años)         | 245                | 50                  | 95                | 150               | 181         | 721         |
| ADULTO (30 – 59 años)      | 264                | 69                  | 96                | 162               | 274         | 865         |
| ADULTO MAYOR (60 a + años) | 84                 | 16                  | 15                | 82                | 96          | 293         |
| <b>TOTAL</b>               | <b>593</b>         | <b>135</b>          | <b>206</b>        | <b>394</b>        | <b>551</b>  | <b>1879</b> |

Fuente: Sistema de Información de Consulta Externa HIS  
Oficina General de Estadística e Informática – MINSA  
(Enero-Junio 2017)

Tamaño de muestra

|                                     |          |      |
|-------------------------------------|----------|------|
| Nivel de confianza                  | $\alpha$ | 0.95 |
| Distribución normal estandarizada   | Z        | 1.96 |
| Si tiene características de interés | P        | 0.5  |
| No tiene características de interés | Q        | 0.5  |
| Margen de error                     | E        | 0.05 |
| Tamaño de la población              | N        | 1879 |

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (1879)}{(0.05)^2 (1879-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{1804.5916}{4.695 + 0.9604}$$

$$n = 319.091$$

$$n = 319$$

$$n = 319$$

$$n = 319$$

A continuación determinaremos el número de encuestados según cada sustrato, aplicando el procedimiento de proporcionalidad.

- C.S San Francisco:  
JOVEN:  $245 / 1879 \times 319 = 42$   
ADULTO:  $264 / 1879 \times 319 = 45$   
ADULTO MAYOR:  $84 / 1879 \times 319 = 14$
- P.S. 5 de Noviembre:  
JOVEN:  $50 / 1879 \times 319 = 8$   
ADULTO:  $69 / 1879 \times 319 = 12$   
ADULTO MAYOR:  $16 / 1879 \times 319 = 3$
- P.S. Las Begonias  
JOVEN:  $95 / 1879 \times 319 = 16$   
ADULTO:  $96 / 1879 \times 319 = 16$   
ADULTO MAYOR:  $15 / 1879 \times 319 = 3$
- P.S Vista Alegre :  
JOVEN:  $150 / 1879 \times 319 = 25$   
ADULTO:  $162 / 1879 \times 319 = 28$   
ADULTO MAYOR:  $82 / 1879 \times 319 = 14$
- P.S. Viñani:  
JOVEN:  $181 / 1879 \times 319 = 31$   
ADULTO:  $274 / 1879 \times 319 = 46$   
ADULTO MAYOR:  $96 / 1879 \times 319 = 16$

| Grupo Etario          | C.S. San Francisco | P.S. 5 de Noviembre | P.S. Las Begonias | P.S. Vista Alegre | P.S. Viñani | TOTAL M.R. |
|-----------------------|--------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------|------------|
| JOVEN (18-29 años)    | 42                 | 8                   | 16                | 25                | 31          | 122        |
| ADULTO (30 – 59 años) | 45                 | 12                  | 16                | 28                | 46          | 147        |
| ADULTO MAYOR (60 a +) | 14                 | 3                   | 3                 | 14                | 16          | 50         |
| TOTAL                 | 101                | 23                  | 35                | 67                | 93          | 319        |

De ésta manera está definida la cantidad de encuestados según Establecimiento de Salud y según el grupo etario de los pacientes atendidos, basado en los criterios de inclusión y exclusión; manteniendo así una equidad para brindar resultados de acuerdo a la afluencia de pacientes en los respectivos establecimientos.

#### 4.3. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizará como técnica la encuesta, para recolectar y registrar datos que nos permitan verificar la hipótesis del trabajo.

El instrumento que se utilizará el cuestionario SERVQHOS modificado. Éste instrumento es una modificación de la escala de expectativa y percepción basada en SERVQUAL, para superar las dificultades metodológicas del cuestionario original mencionado.<sup>35</sup>

Esta versión desarrollada por Mira y Aranáz, se ha construido en España, con el fin de contar con una herramienta en el sector hospitalario, que permitiera conocer la calidad percibida. Se realizó unas ligeras modificaciones para dirigirla al servicio odontológico por tal motivo se volvió a validar el instrumento mediante criterio de Jueces, en el que se evaluaron los siguientes criterios: Claridad, Objetividad, Actualidad, Organización,

Suficiencia, Pertinencia, Consistencia, Coherencia, Metodología y Aplicación.

No fue necesario realizar pruebas de confiabilidad puesto que el instrumento es estandarizado, bajo el modelo SERVQHOS.

Para la aplicación del instrumento en los establecimientos de salud, se solicitará el permiso correspondiente al Gerente de la cabecera de Micro red Cono Sur para realizar la presente investigación y acceder a ellas a encuestar a los pacientes, por un periodo de quince días aproximadamente.

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

El cuestionario SERVQHOS modificado consta de 4 partes diferenciadas:

- La *primera parte* describe los objetivos y la importancia de la información solicitada al paciente. Establece aspectos éticos como el permiso y el consentimiento para su aplicación y determina que la información será manejada de forma anónima y confidencial.
- La *segunda parte* recoge características socio-demográficas y culturales (sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, Establecimiento de atención)
- La *tercera* consta de 19 items que se evalúan mediante una escala de Lickert, en el cual indaga al paciente por aspectos tangibles e intangibles de la calidad de la atención (calidad objetiva – calidad subjetiva), valorados desde 1 (la calidad de la asistencia ha sido muy mala) a 5 (muy buena)
- La *cuarta y última parte* es una encuesta adicional que indaga sobre la satisfacción global del paciente y aspectos relacionados con la misma.

Existe además un espacio en blanco adicional en el cual el paciente puede escribir sugerencias que tenga para el mejoramiento de la calidad de la atención.<sup>37</sup>

#### **4.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la información**

El conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado fueron organizados y resumidos, para ello se utilizó la escala rubros fraseados en forma de escala de Licker. El tipo de estadística usada fue la descriptiva; los datos fueron presentados en forma de tablas y gráficos, las cuales se analizaron por medio de clasificaciones y cálculos usándose cuadros estadísticos que incluían las diferentes dimensiones del estudio con sus ítems respectivos. El procesamiento de resultados se realizó de forma computarizada. El vaciado y procesamiento de todos los datos recolectados se realizó con el programa Microsoft Excel 2016. La parte estadística se realizó mediante el uso del programa SPSS statistics versión 24.

- Se organizaron en tablas de frecuencias, con sus respectivos gráficos.
- Se realizaron análisis de frecuencias absolutas y frecuencias porcentuales
- Para comprobar las hipótesis se utilizó la prueba T de Student y la Prueba no paramétrica Rho de Spearman, por trabajar con una variable ordinal.

#### **4.5. Aspectos Éticos**

- Se coordinó con el Gerente de Cabecera de Microred Cono Sur para la respectiva autorización de ejecución de los cuestionarios en los Establecimientos pertenecientes a la misma.
- Se respetaran los parámetros bioéticos mediante la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos de los participantes.
- Se dejará a libre voluntad la participación a este estudio mediante la respectiva explicación verbal.
- El estudio no compromete la salud de los participantes.

# CAPÍTULO V

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO, TABLAS DE FRECUENCIAS Y GRÁFICOS

**TABLA N°01**

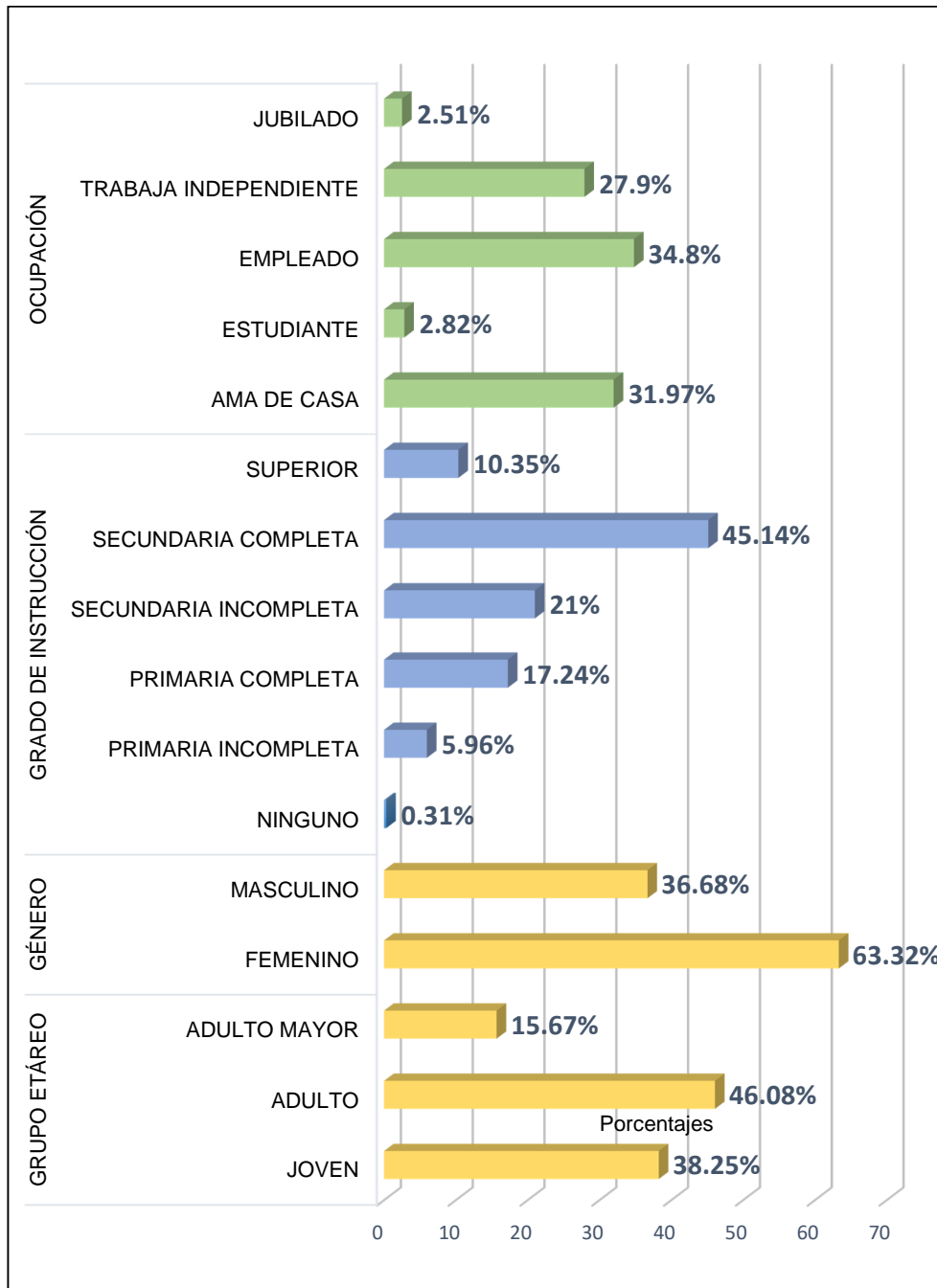
**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN GRUPO ETÁREO, GÉNERO,  
GRADO DE INSTRUCCIÓN Y OCUPACIÓN**

| VARIABLE                    | DIMENSIÓN             | N°  | %     |
|-----------------------------|-----------------------|-----|-------|
| <b>GRUPO ETÁREO</b>         | JOVEN                 | 122 | 38.25 |
|                             | ADULTO                | 147 | 46.08 |
|                             | ADULTO MAYOR          | 50  | 15.67 |
| <b>GÉNERO</b>               | FEMENINO              | 202 | 63.32 |
|                             | MASCULINO             | 117 | 36.68 |
| <b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b> | NINGUNO               | 1   | 0.31  |
|                             | PRIMARIA INCOMPLETA   | 19  | 5.96  |
|                             | PRIMARIA COMPLETA     | 55  | 17.24 |
|                             | SECUNDARIA INCOMPLETA | 67  | 21.00 |
|                             | SECUNDARIA COMPLETA   | 144 | 45.14 |
|                             | SUPERIOR              | 33  | 10.35 |
| <b>OCUPACIÓN</b>            | AMA DE CASA           | 102 | 31.97 |
|                             | ESTUDIANTE            | 9   | 2.82  |
|                             | EMPLEADO              | 111 | 34.80 |
|                             | TRABAJA INDEPENDIENTE | 89  | 27.90 |
|                             | JUBILADO              | 8   | 2.51  |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

## GRÁFICO N° 01

### DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN GRUPO ETÁREO, GÉNERO, GRADO DE INSTRUCCIÓN Y OCUPACIÓN



Fuente: Tabla N° 01



## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 01 en la variable de Grupo Etáreo se muestra un predominio del 46,08% de Adultos, un 38,25% de Jóvenes y un 15,67% de Adultos mayores. Se concluye que la mayor cantidad de pacientes encuestados fueron Adultos, correspondientes al rango de 30 a 59 años.

En la variable de Género se observa un significativo predominio del género femenino con un 63,32% sobreponiéndose al género masculino que presenta un 36,68%.

En la variable Grado de Instrucción se evidencia un predominio de pacientes con el 45,14% que cuentan con secundaria completa, seguido de un 21% de pacientes que cursaron secundaria incompleta, un 17,24% cuentan con primaria completa y solo el 0.31% es analfabeto.

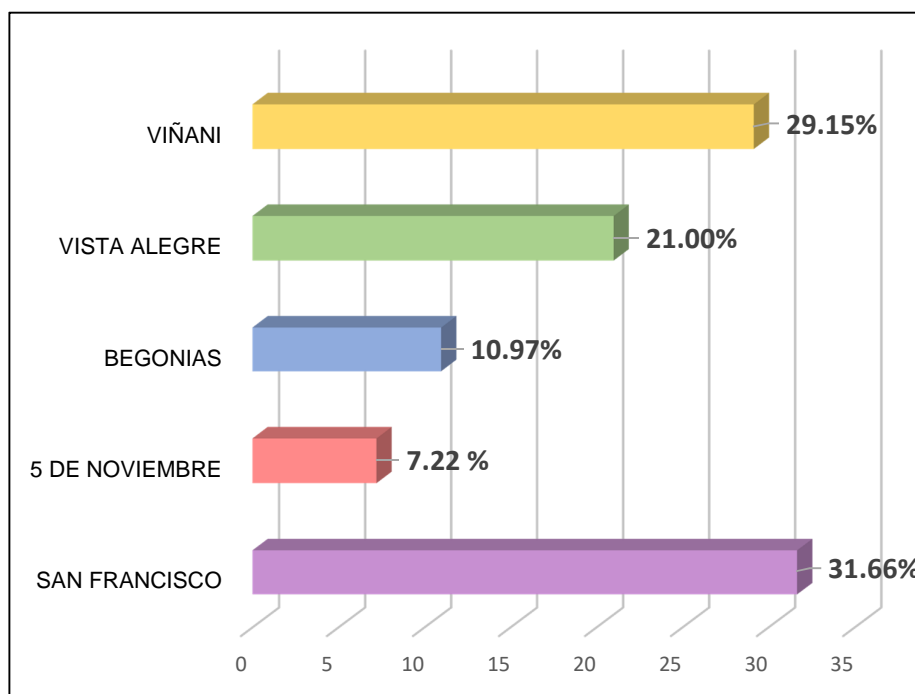
En la variable Ocupación se muestra que un 34,80% de los pacientes encuestados son empleados seguido de un 31,97% que son ama de casa y próximo a estos se encuentra el 27,90% de pacientes que son trabajadores independientes.

**TABLA N° 02**  
**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO-RED CONO SUR**

| ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | PACIENTES    |               |
|---------------------------|--------------|---------------|
|                           | N°           | %             |
| SAN FRANCISCO             | 101          | 31,66         |
| 5 DE NOVIEMBRE            | 23           | 7,22          |
| BEGONIAS                  | 35           | 10,97         |
| VISTA ALEGRE              | 67           | 21,00         |
| VIÑANI                    | 93           | 29,15         |
| <b>TOTAL</b>              | <b>n=319</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 02**  
**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO-RED CONO SUR**



Fuente: Tabla N° 02

## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 02 se muestra un predominio del 31,66% de pacientes atendidos en el Centro de Salud San Francisco, en segundo lugar se encuentra el Puesto de Salud de Viñani con un 29,15%; en tercera ubicación el Puesto de Salud de Vista Alegre con un 21,00% seguido del Puesto de Salud Las Begonias con el 10,97% y finalmente el Puesto de Salud 5 de Noviembre con 7,22%.

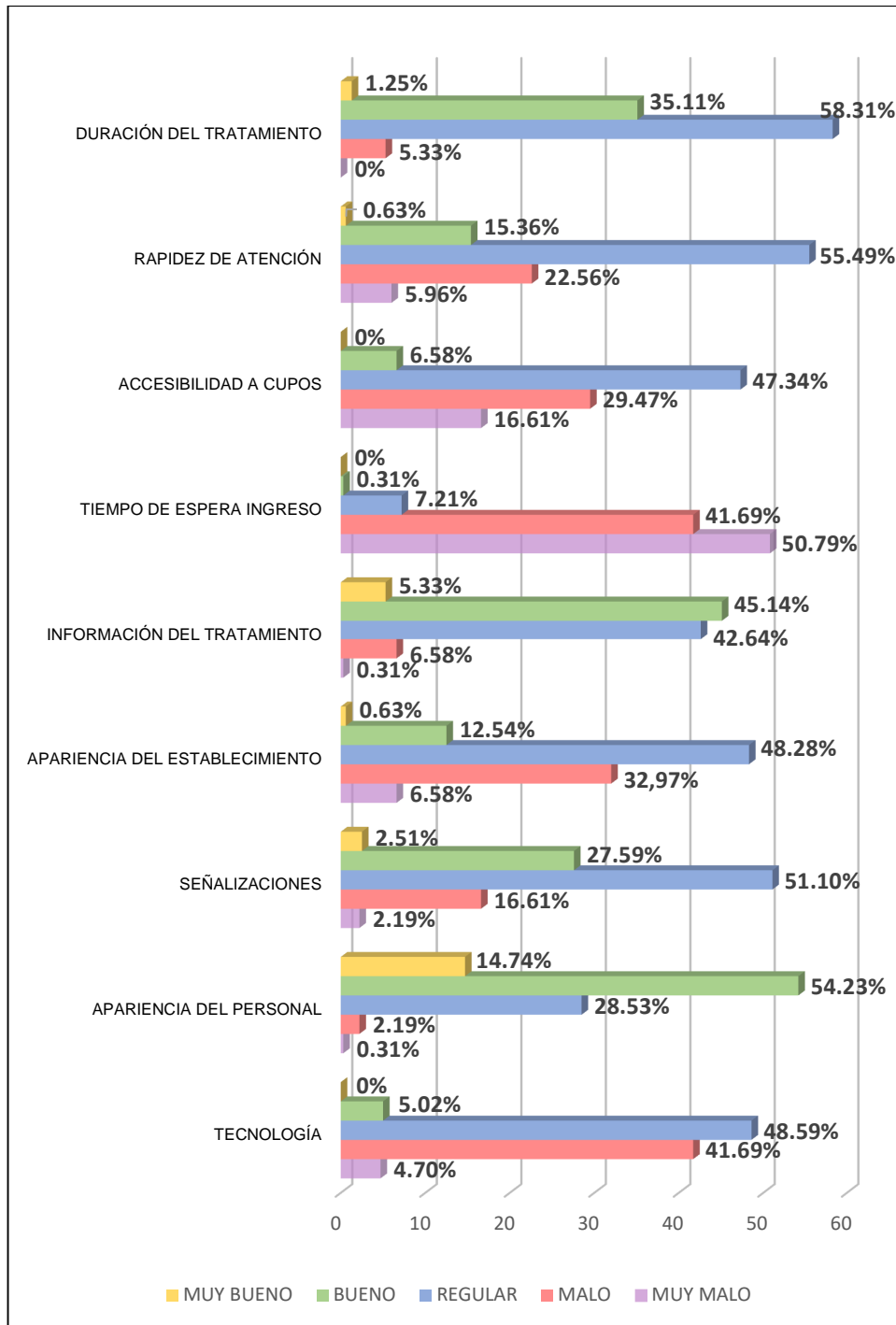
Se concluye que el Centro de Salud San Francisco cuenta con mayor cantidad de pacientes en la muestra seleccionada para la investigación. A pesar de ello cabe recalcar que para análisis posteriores se toma en cuenta la cantidad de pacientes por cada establecimiento como el 100% para lograr una evaluación bajo equidad.

**TABLA N° 03**  
**FRECUENCIA DE DIMENSIONES DE LA CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES**

| CALIDAD OBJETIVA                      | MUY MALO |       | MALO |       | REGULAR |       | BUENO |       | MUY BUENO |       |
|---------------------------------------|----------|-------|------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|
|                                       | N°       | %     | N°   | %     | N°      | %     | N°    | %     | N°        | %     |
| <b>TECNOLOGÍA</b>                     | 15       | 4,70  | 133  | 41,69 | 155     | 48,59 | 16    | 5,02  | 0         | 0,00  |
| <b>APARIENCIA DEL PERSONAL</b>        | 1        | 0,31  | 7    | 2,19  | 91      | 28,53 | 173   | 54,23 | 47        | 14,74 |
| <b>SEÑALIZACIONES</b>                 | 7        | 2,19  | 53   | 16,61 | 163     | 51,10 | 88    | 27,59 | 8         | 2,51  |
| <b>APARIENCIA DEL ESTABLECIMIENTO</b> | 21       | 6,58  | 102  | 31,97 | 154     | 48,28 | 40    | 12,54 | 2         | 0,63  |
| <b>INFORMACIÓN DEL TRATAMIENTO</b>    | 1        | 0,31  | 21   | 6,58  | 136     | 42,64 | 144   | 45,14 | 17        | 5,33  |
| <b>TIEMPO DE ESPERA INGRESO</b>       | 162      | 50,79 | 133  | 41,69 | 23      | 7,21  | 1     | 0,31  | 0         | 0,00  |
| <b>ACCESIBILIDAD A CUPOS</b>          | 53       | 16,61 | 94   | 29,47 | 151     | 47,34 | 21    | 6,58  | 0         | 0,00  |
| <b>RAPIDEZ DE ATENCIÓN</b>            | 19       | 5,96  | 72   | 22,56 | 177     | 55,49 | 49    | 15,36 | 2         | 0,63  |
| <b>DURACIÓN DEL TRATAMIENTO</b>       | 0        | 0,00  | 17   | 5,33  | 186     | 58,31 | 112   | 35,11 | 4         | 1,25  |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 03**  
**FRECUENCIA DE DIMENSIONES DE LA CALIDAD OBJETIVA PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES**



Fuente: tabla N° 03

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 03 se evidencia la percepción de los pacientes referente a las diferentes dimensiones de la calidad objetiva.

La tecnología para explicar los tratamientos se calificó con un 48,59% de pacientes lo considera regular y un 41,69% considera que es malo.

La apariencia del personal presenta un 54,23% de pacientes que lo califican como buena seguido de un 28,53 % que lo consideran regular.

Las señalizaciones para ubicar el consultorio dental dentro del establecimiento se calificó con un 51,10% de pacientes que lo consideran como regular seguido de un 27,59% que lo consideran bueno.

La apariencia del establecimiento (apariciencia y comodidad) 48,38% lo considera regular, seguido de un 31.97% que lo considera malo.

La información que los doctores brindan respecto a los tratamientos obtuvo un 45,14% de pacientes que lo consideran bueno seguido de un 42,64% que lo considera regular.

El tiempo de espera para ingresar al establecimiento obtuvo un 50,79% de pacientes que lo consideran muy malo seguido de un 41,69% que lo considera malo.

La accesibilidad al servicio (cupos) fue considerada como regular con un 47,34% de pacientes seguido de un 29,47% que lo consideran malo.

La rapidez en la que es atendido en el servicio odontológico es considerada por un 55,49% de pacientes como regular seguido de un 22,56% que lo consideran malo.

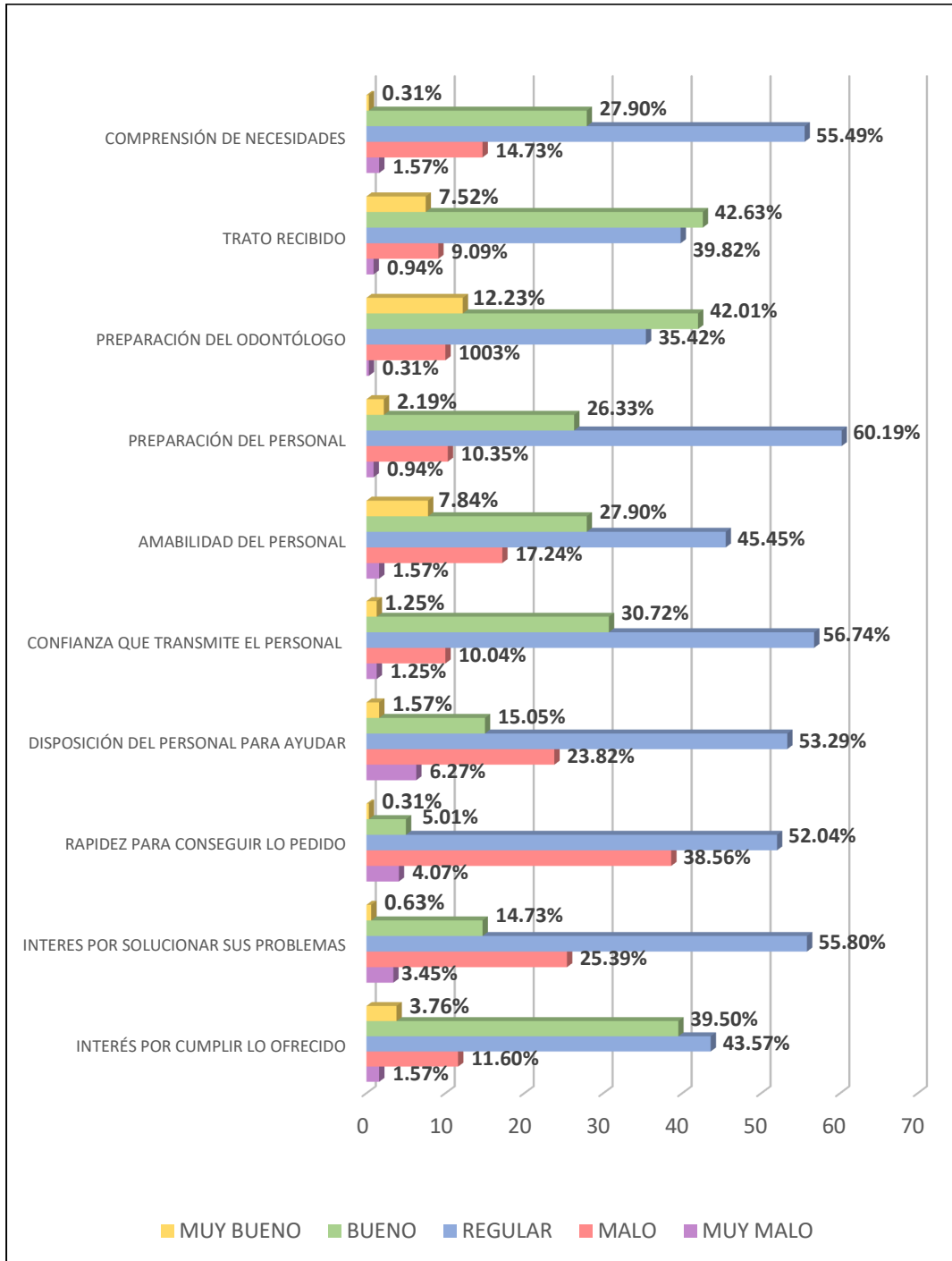
El tiempo que el doctor se toma para realizar los tratamientos (duración) es considerado regular con un 58,31% seguido de un 35,11% que lo considera bueno.

**TABLA N° 04**  
**FRECUENCIA DE DIMENSIONES DE LA CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES**

| CALIDAD SUBJETIVA                           | MUY MALO |      | MALO |       | REGULAR |       | BUENO |       | MUY BUENO |       |
|---|----------|------|------|-------|---------|-------|-------|-------|-----------|-------|
|   | N°       | %    | N°   | %     | N°      | %     | N°    | %     | N°        | %     |
| <b>INTERÉS POR CUMPLIR LO OFRECIDO</b>      | 5        | 1,57 | 37   | 11,60 | 139     | 43,57 | 126   | 39,50 | 12        | 3,76  |
| <b>INTERES POR SOLUCIONAR SUS PROBLEMAS</b> | 11       | 3,45 | 81   | 25,39 | 178     | 55,80 | 47    | 14,73 | 2         | 0,63  |
| <b>RAPIDEZ PARA CONSEGUIR LO PEDIDO</b>     | 13       | 4,07 | 123  | 38,56 | 166     | 52,04 | 16    | 5,02  | 1         | 0,31  |
| <b>DISPOSICIÓN DEL PERSONAL PARA AYUDAR</b> | 20       | 6,27 | 76   | 23,82 | 170     | 53,29 | 48    | 15,05 | 5         | 1,57  |
| <b>CONFIANZA QUE TRANSMITE EL PERSONAL</b>  | 4        | 1,25 | 32   | 10,04 | 181     | 56,74 | 98    | 30,72 | 4         | 1,25  |
| <b>AMABILIDAD DEL PERSONAL</b>              | 5        | 1,57 | 55   | 17,24 | 145     | 45,45 | 89    | 27,90 | 25        | 7,84  |
| <b>PREPARACIÓN DEL PERSONAL</b>             | 3        | 0,94 | 33   | 10,35 | 192     | 60,19 | 84    | 26,33 | 7         | 2,19  |
| <b>PREPARACIÓN DEL ODONTÓLOGO</b>           | 1        | 0,31 | 32   | 10,03 | 113     | 35,42 | 134   | 42,01 | 39        | 12,23 |
| <b>TRATO RECIBIDO</b>                       | 3        | 0,94 | 29   | 9,09  | 127     | 39,82 | 136   | 42,63 | 24        | 7,52  |
| <b>COMPRESIÓN DE NECESIDADES</b>            | 5        | 1,57 | 47   | 14,73 | 177     | 55,49 | 89    | 27,90 | 1         | 0,31  |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 04**  
**FRECUENCIA DE DIMENSIONES DE LA CALIDAD SUBJETIVA PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES**



Fuente: tabla N° 04



## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 04 se observa la percepción de los pacientes referente a las diferentes dimensiones de la calidad subjetiva.

El interés del profesional en cuanto a cumplir con los tratamientos fue calificado como regular con un 43,57%, seguido de un 39,50% que lo considera bueno.

La disposición del personal (interés) para solucionar los problemas del paciente obtuvo un 55,80% de pacientes que lo considera regular, seguido de un 25,39% que lo considera malo.

La rapidez para conseguir lo que se ha pedido es considerada por el 52,04% de pacientes como regular, seguido de un 38,56% que la consideran mala.

La disposición del personal para ayudar cuando lo necesitan fue calificada por los pacientes como regular con un 53,29%, seguido de un 23,82% que la consideran como mala.

La confianza que transmite el personal ha sido considerada como regular con un 56,74%, seguido de un 30,72% que lo consideran bueno.

La amabilidad del personal en su trato con los pacientes fue considerada como regular por un 45,45% de pacientes, seguida de un 27,90% que la consideran buena.

La preparación del personal del establecimiento para realizar su trabajo ha sido considerada por el 60,19% de pacientes como regular, seguido de un 26,33% que la consideran buena.

La preparación del odontólogo para realizar su trabajo fue calificada por el 42,01% de pacientes como buena, seguido de un 35,42% que lo consideran regular.

El trato recibido en el servicio de odontología es considerado bueno por el 42,63% de pacientes, seguido de un 39,82% que lo consideran regular.

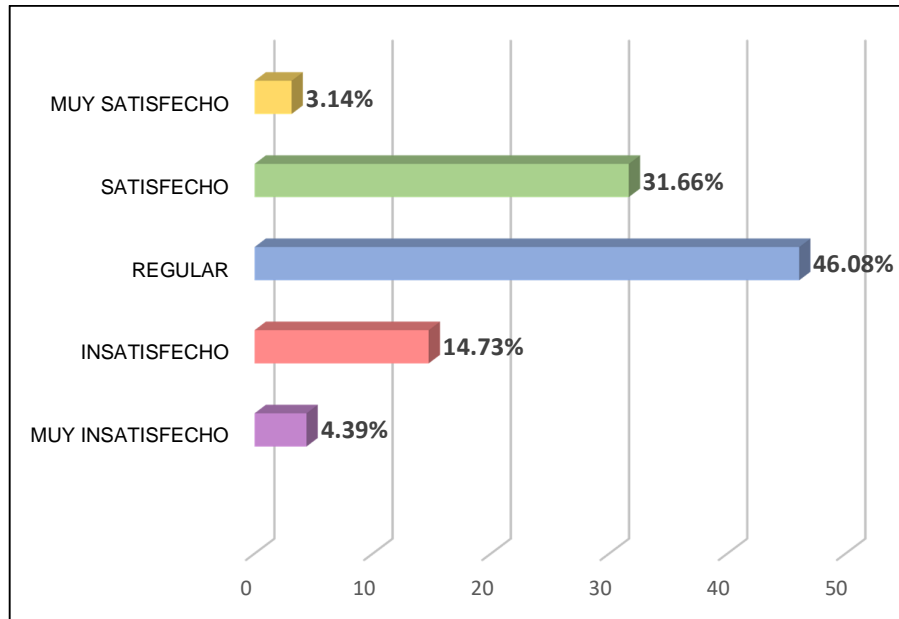
Finalmente la capacidad del profesional para comprender las necesidades del paciente fue calificada como regular con un 55,49%, seguido de un 27,90% que lo consideran buena.

**TABLA N° 05**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL ESTABLECIMIENTO**  
**SEGÚN LA ATENCIÓN RECIBIDA**

| SATISFACCIÓN GLOBAL DEL ESTABLECIMIENTO | PACIENTES    |               |
|---|--------------|---------------|
|   | N°           | %             |
| MUY INSATISFECHO                        | 14           | 4,39          |
| INSATISFECHO                            | 47           | 14,73         |
| REGULAR                                 | 147          | 46,08         |
| SATISFECHO                              | 101          | 31,66         |
| MUY SATISFECHO                          | 10           | 3,14          |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>n=319</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 05**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL ESTABLECIMIENTO**  
**SEGÚN LA ATENCIÓN RECIBIDA**



Fuente: Tabla N° 05

## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 5 se encuentra que el 46,08% de pacientes califican de manera Regular la atención global de los Establecimientos de Salud, próximo a ello se encuentra el 31,66% de pacientes que se consideran Satisfechos, en porcentajes mucho menores se encuentra el 14,73% como Insatisfechos; 4,39% muy insatisfechos y el 3,14% muy satisfechos con la atención de manera global.

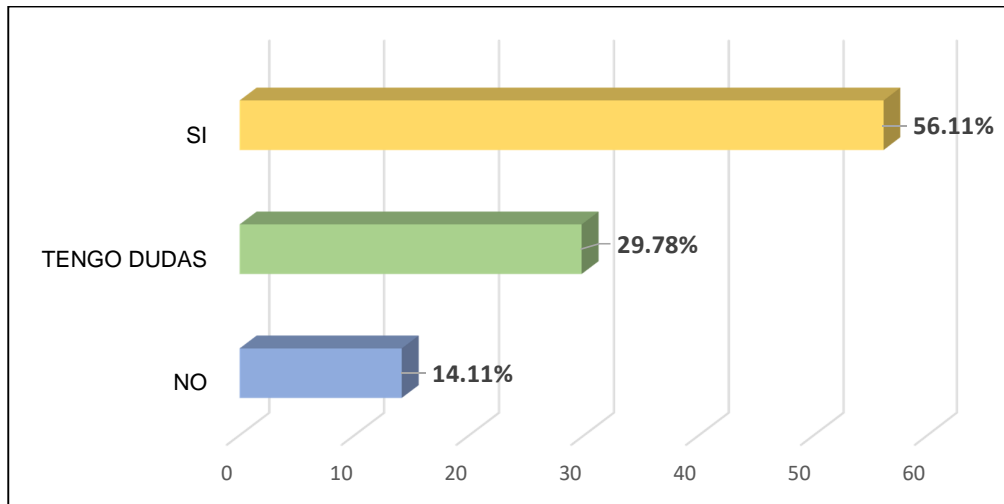
Por consiguiente se concluye que visto desde un punto de vista global, la satisfacción en cuanto a la atención se califica de manera Regular en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Microred Cono Sur.

**TABLA N° 06**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO**

| RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO | PACIENTES    |               |
|---|--------------|---------------|
|   | N°           | %             |
| NO                                      | 45           | 14,11         |
| TENGO DUDAS                             | 95           | 29,78         |
| SI                                      | 179          | 56,11         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>n=319</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 06**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO**



Fuente: Tabla N° 06

### INTERPRETACIÓN

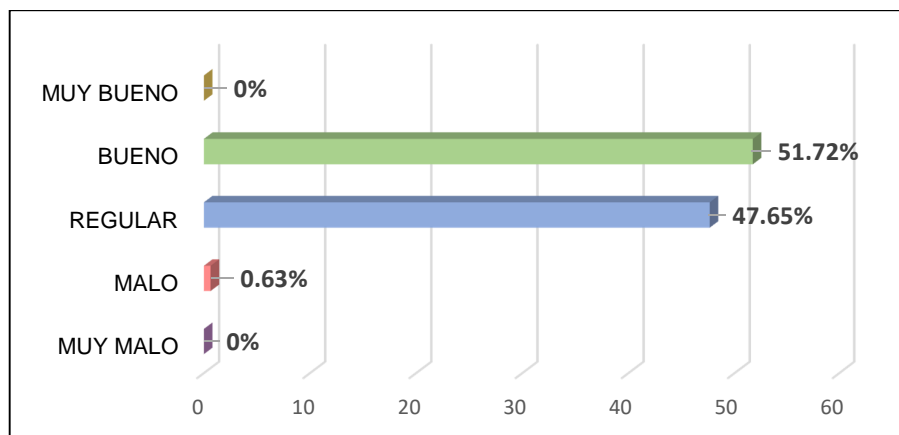
En la tabla N° 6 se puede observar que el 56,11% de pacientes SI recomendarían el Servicio Odontológico, el 29,78% tiene dudas y el 14,11% NO recomendaría el Servicio Odontológico de manera general en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro Red Cono Sur.

**TABLA N° 07**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**  
**PERTENECIENTES A LA MICRO-RED CONO SUR**

| CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO | PACIENTES    |               |
|-----------------------------------|--------------|---------------|
|                                   | N°           | %             |
| MUY MALO                          | 0            | 0,00          |
| MALO                              | 2            | 0,63          |
| REGULAR                           | 152          | 47,65         |
| BUENO                             | 165          | 51,72         |
| MUY BUENO                         | 0            | 0,00          |
| <b>TOTAL</b>                      | <b>n=319</b> | <b>100,00</b> |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 07**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDA**  
**POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD**  
**PERTENECIENTES A LA MICRO-RED CONO SUR**



Fuente: Tabla N° 07

### INTERPRETACIÓN

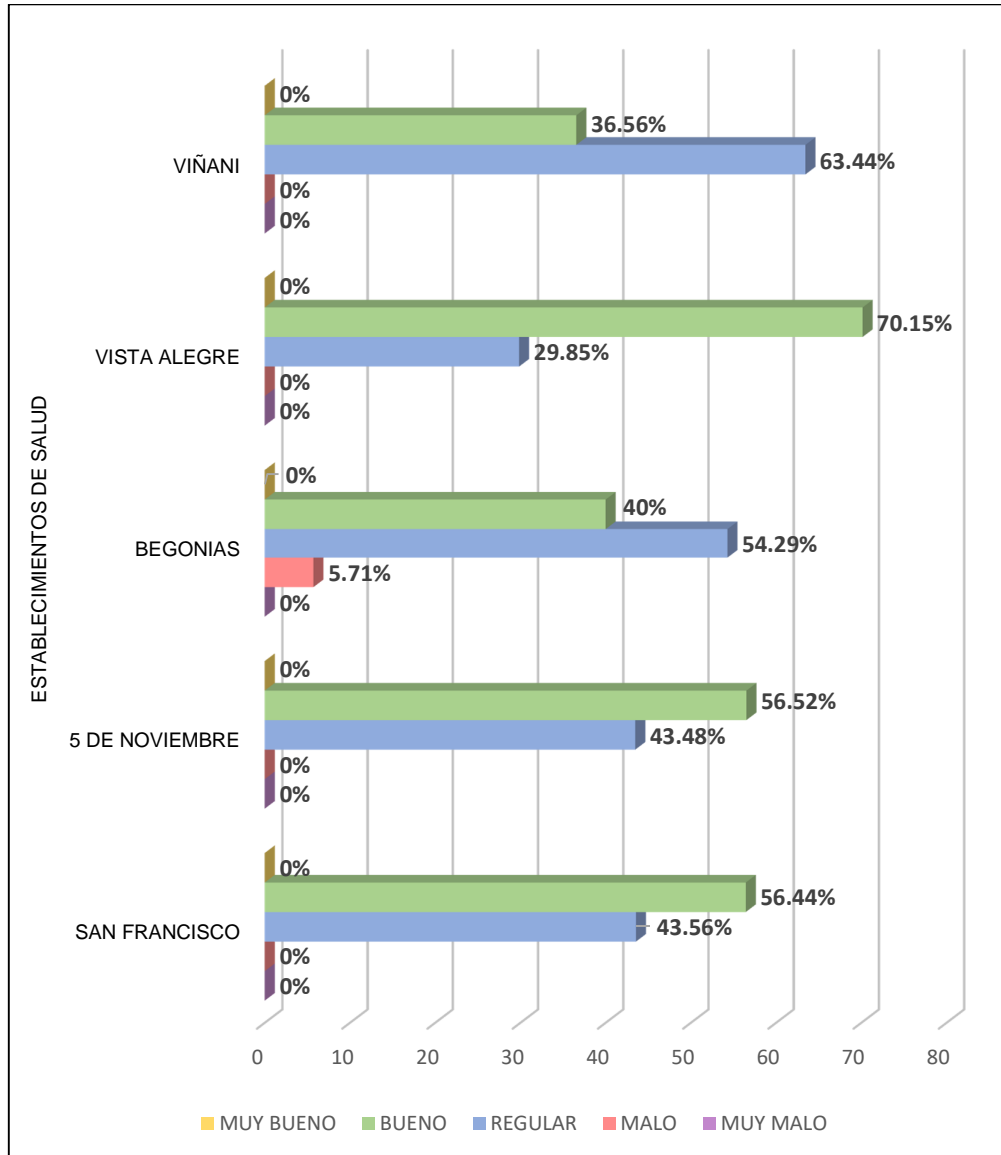
En la tabla N° 7 se muestra que el 51,72% de pacientes considera que la calidad del servicio odontológico es Buena y el 47,65% lo considera Regular, un 0,63% considera que existe una mala calidad.

**TABLA N° 08**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LOS**  
**ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRORRED**  
**CONO SUR**

| NIVELES          | ESTABLECIMIENTOS DE SALUD |        |                |        |          |        |              |        |        |        |
|------------------|---------------------------|--------|----------------|--------|----------|--------|--------------|--------|--------|--------|
|                  | SAN FRANCISCO             |        | 5 DE NOVIEMBRE |        | BEGONIAS |        | VISTA ALEGRE |        | VIÑANI |        |
|                  | N°                        | %      | N°             | %      | N°       | %      | N°           | %      | N°     | %      |
| <b>MUY MALO</b>  | 0                         | 0,00   | 0              | 0,00   | 0        | 0,00   | 0            | 0,00   | 0      | 0,00   |
| <b>MALO</b>      | 0                         | 0,00   | 0              | 0,00   | 2        | 5,71   | 0            | 0,00   | 0      | 0,00   |
| <b>REGULAR</b>   | 44                        | 43,56  | 10             | 43,48  | 19       | 54,29  | 20           | 29,85  | 59     | 63,44  |
| <b>BUENO</b>     | 57                        | 56,44  | 13             | 56,52  | 14       | 40,00  | 47           | 70,15  | 34     | 36,56  |
| <b>MUY BUENO</b> | 0                         | 0,00   | 0              | 0,00   | 0        | 0,00   | 0            | 0,00   | 0      | 0,00   |
| <b>TOTAL</b>     | 101                       | 100,00 | 23             | 100,00 | 35       | 100,00 | 67           | 100,00 | 93     | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

**GRÁFICO N° 08**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRORED CONO SUR**



Fuente: Tabla N° 08

## INTERPRETACIÓN

En la tabla N° 08 se observa que en el Centro de Salud San Francisco existe un 56,44% de pacientes que consideran una Buena calidad de Servicio Odontológico y un 43,56% que lo consideran como Regular.

El Puesto de Salud 5 de Noviembre tuvo un 56,52% de pacientes que consideran que existe una buena calidad de Servicio Odontológico y el 43,48% la considera Regular.

El Puesto de Salud las Begonias cuenta con un 54,29% de pacientes que considera Regular calidad de Servicio Odontológico; el 40% considera una Buena calidad y el 5,71% considera que existe una mala calidad de Servicio Odontológico.

El Puesto de Salud Vista Alegre cuenta con el 70,15% de pacientes que consideran una Buena calidad de Servicio Odontológico y un 29,85% lo considera Regular.

El Puesto de Salud Viñani cuenta con un 63,44% de pacientes que considera Regular la calidad de Servicio Odontológico y un 36,56% lo considera Bueno.

Entonces se concluye que el Puesto de Salud Vista Alegre cuenta con la mejor calidad de Servicio Odontológico con respecto a los demás establecimientos.



## 5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL, PRUEBAS ESTADÍSTICAS

**TABLA N° 09**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GRUPO ETÁREO**

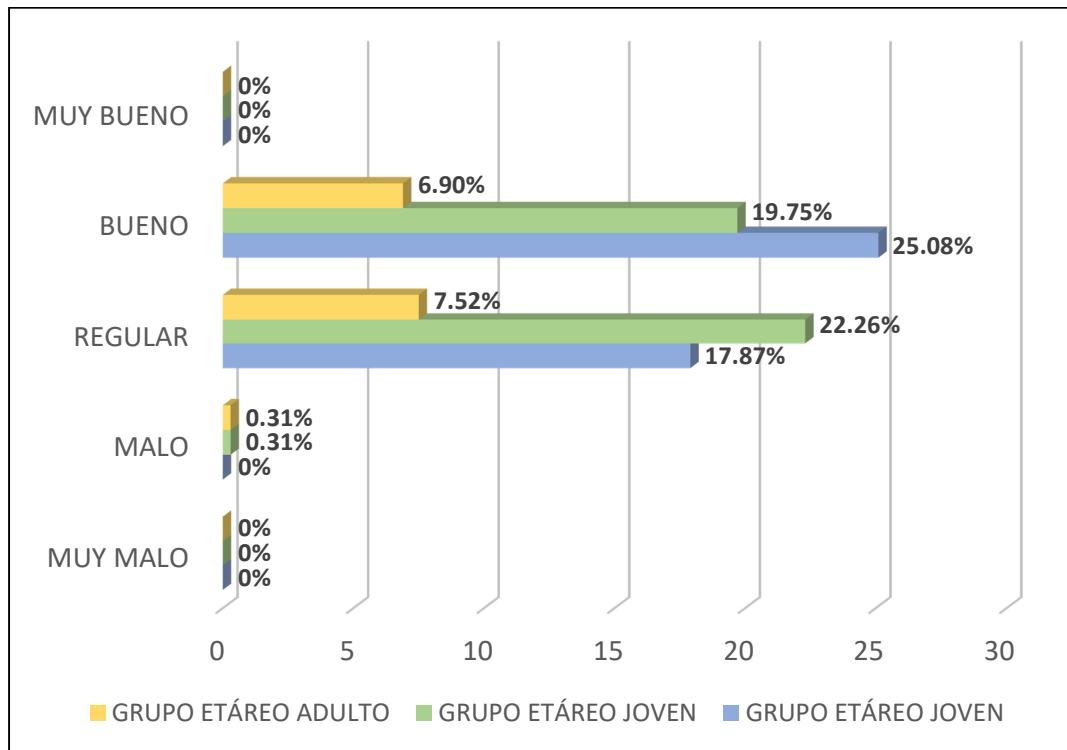
| CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO | GRUPO ETÁREO |       |        |       |              |       | TOTAL |        |
|----------------------------------|--------------|-------|--------|-------|--------------|-------|-------|--------|
|                                  | JOVEN        |       | ADULTO |       | ADULTO MAYOR |       |       |        |
|                                  | N°           | %     | N°     | %     | N°           | %     | N°    | %      |
| <b>MUY MALO</b>                  | 0            | 0,00  | 0      | 0,00  | 0            | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>MALO</b>                      | 0            | 0,00  | 1      | 0,31  | 1            | 0,31  | 2     | 0,62   |
| <b>REGULAR</b>                   | 57           | 17,87 | 71     | 22,26 | 24           | 7,52  | 152   | 47,65  |
| <b>BUENO</b>                     | 80           | 25,08 | 63     | 19,75 | 22           | 6,90  | 165   | 51,73  |
| <b>MUY BUENO</b>                 | 0            | 0,00  | 0      | 0,00  | 0            | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>TOTAL</b>                     | 137          | 42,95 | 135    | 42,32 | 47           | 14,73 | 319   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

$$\chi^2 = 6,498$$

$$p = 0,043$$

**GRÁFICO N° 09**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GRUPO ETÁREO**



Fuente: tabla N° 09

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 09 se observa que los pacientes pertenecientes al grupo etáreo Joven consideran que la calidad del servicio odontológico es buena en un 25,08%, los adultos consideran que la calidad es regular con un 22,26%, del mismo modo los adultos mayores consideran que la calidad es regular con un 7,52%. Como el p-value es 0,043 ( $\alpha = 0,05$ ) se concluye que estadísticamente si existe relación del grupo etáreo con la percepción de la calidad de servicio odontológico.

**TABLA N° 10**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GÉNERO**

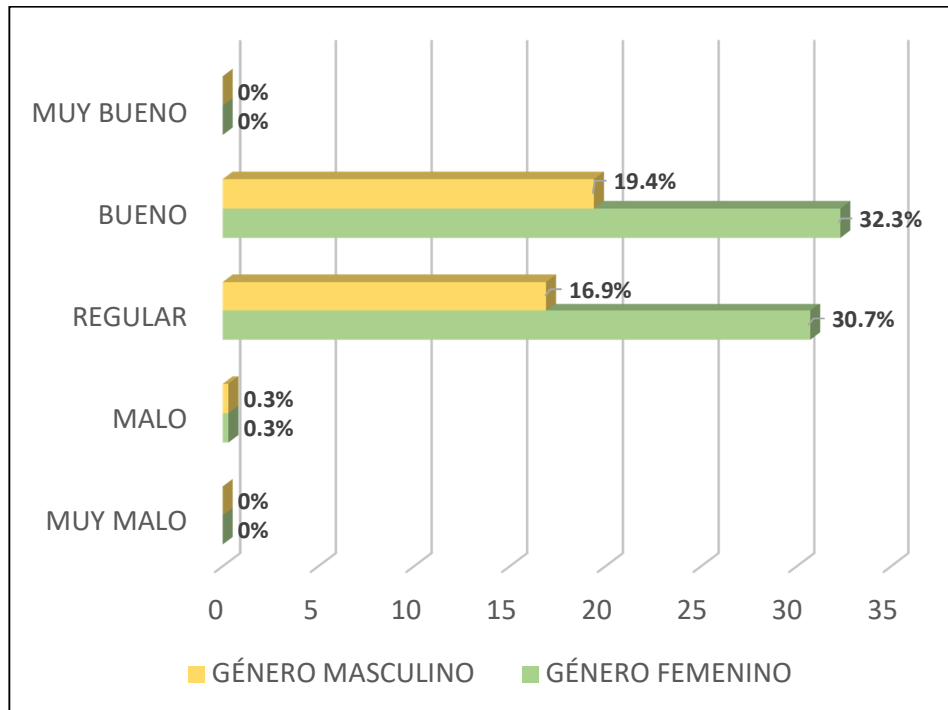
| CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO | GÉNERO   |       |           |       | TOTAL |        |
|----------------------------------|----------|-------|-----------|-------|-------|--------|
|                                  | FEMENINO |       | MASCULINO |       |       |        |
|                                  | N°       | %     | N°        | %     | N°    | %      |
| <b>MUY MALO</b>                  | 0        | 0,00  | 0         | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>MALO</b>                      | 1        | 0,31  | 1         | 0,31  | 2     | 0,62   |
| <b>REGULAR</b>                   | 98       | 30,72 | 54        | 16,93 | 152   | 47,65  |
| <b>BUENO</b>                     | 103      | 32,29 | 62        | 19,44 | 165   | 51,73  |
| <b>MUY BUENO</b>                 | 0        | 0,00  | 0         | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>TOTAL</b>                     | 202      | 63,32 | 117       | 36,68 | 319   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

$$\chi^2 = 0,297$$

$$p = 0,756$$

**GRÁFICO N° 10**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GÉNERO**



Fuente: Tabla N° 10

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 10 se observa un 32,29% de pacientes femeninas consideran que existe una buena calidad de servicio odontológico a comparación del 19,44% de pacientes masculinos. Sin embargo próximo a estos valores encontramos un 30,72% de pacientes femeninas que consideran la calidad de servicio odontológico como regular al igual que el 16,93% de pacientes masculinos. Como el p-value es 0,756 ( $\alpha = 0,05$ ) se concluye que estadísticamente no existe relación del género con la calidad de servicio odontológico.

**TABLA N° 11**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

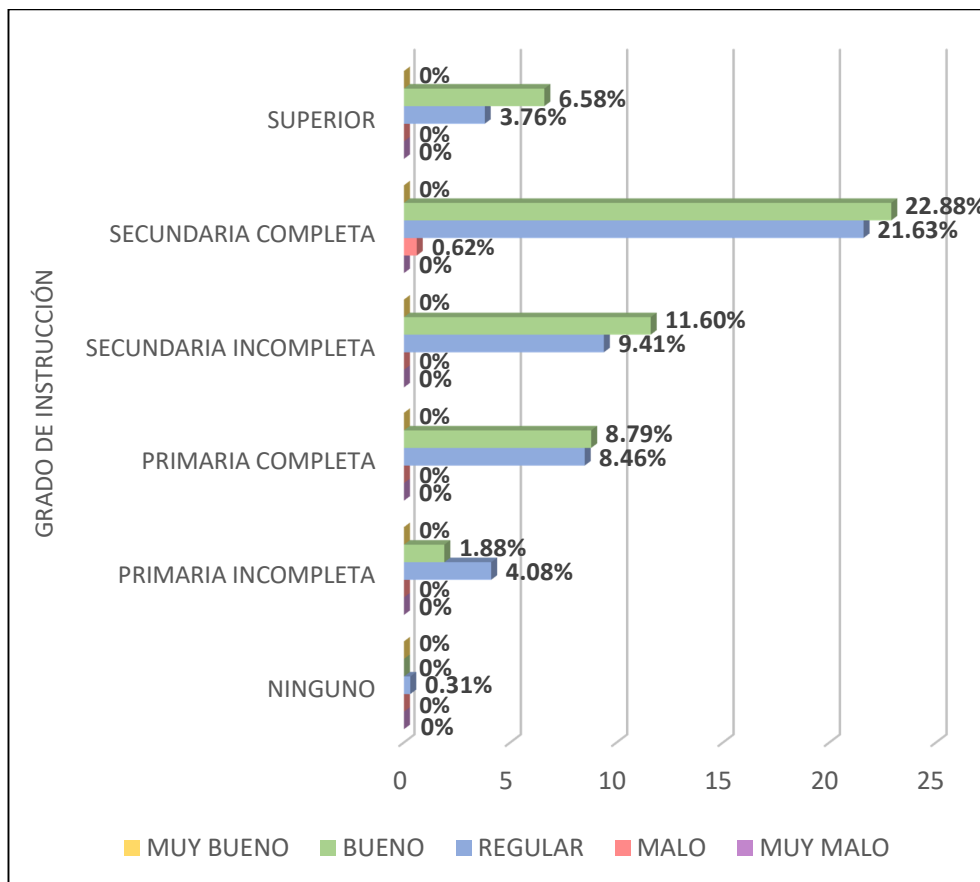
| CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO | GRADO DE INSTRUCCIÓN |      |                     |      |                   |       |                       |       |                     |       |          |       | TOTAL |        |
|----------------------------------|----------------------|------|---------------------|------|-------------------|-------|-----------------------|-------|---------------------|-------|----------|-------|-------|--------|
|                                  | NINGUNO              |      | PRIMARIA INCOMPLETA |      | PRIMARIA COMPLETA |       | SECUNDARIA INCOMPLETA |       | SECUNDARIA COMPLETA |       | SUPERIOR |       |       |        |
|                                  | N°                   | %    | N°                  | %    | N°                | %     | N°                    | %     | N°                  | %     | N°       | %     | N°    | %      |
| <b>MUY MALO</b>                  | 0                    | 0,00 | 0                   | 0,00 | 0                 | 0,00  | 0                     | 0,00  | 0                   | 0,00  | 0        | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>MALO</b>                      | 0                    | 0,00 | 0                   | 0,00 | 0                 | 0,00  | 0                     | 0,00  | 2                   | 0,62  | 0        | 0,00  | 2     | 0,62   |
| <b>REGULAR</b>                   | 1                    | 0,31 | 13                  | 4,08 | 27                | 8,46  | 30                    | 9,41  | 69                  | 21,63 | 12       | 3,76  | 152   | 47,65  |
| <b>BUENO</b>                     | 0                    | 0,00 | 6                   | 1,88 | 28                | 8,79  | 37                    | 11,60 | 73                  | 22,88 | 21       | 6,58  | 165   | 51,73  |
| <b>MUY BUENO</b>                 | 0                    | 0,00 | 0                   | 0,00 | 0                 | 0,00  | 0                     | 0,00  | 0                   | 0,00  | 0        | 0,00  | 0     | 0,00   |
| <b>TOTAL</b>                     | 1                    | 0,31 | 19                  | 5,96 | 55                | 17,25 | 67                    | 21,01 | 144                 | 45,13 | 33       | 10,34 | 319   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

$$x^2 = 8,859$$

$$p = 0,198$$

**GRÁFICO N° 11**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**



Fuente: Tabla N° 11

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 11 se muestra el 0,31% de pacientes con ningún grado de instrucción, 4,08% de pacientes con primaria incompleta, consideran que la calidad de servicio odontológico es regular. El 8,79% de pacientes con primaria completa, 11,60% de pacientes con secundaria incompleta; 22,88% de pacientes con secundaria completa y el 6,58% de pacientes con estudios superiores consideran que la calidad de servicio odontológico es Buena. Como el p-value es 0,198 ( $\alpha=0,05$ ) se concluye que estadísticamente no existe relación del grado de instrucción con la calidad de servicio odontológico.

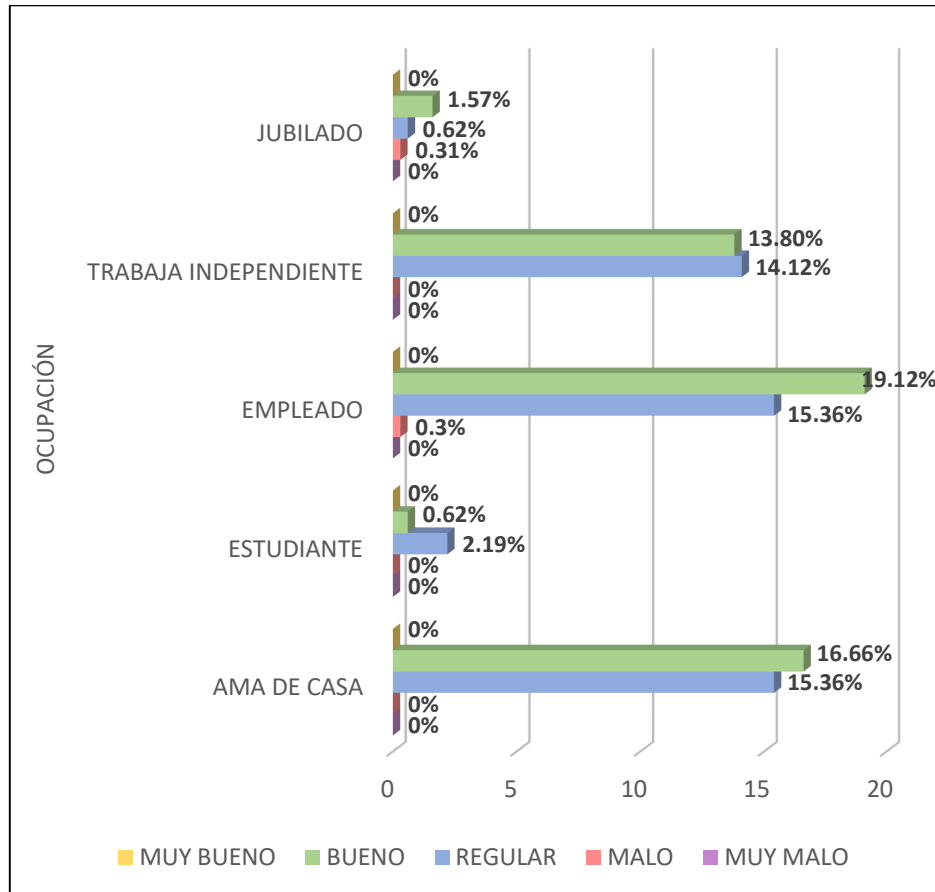
**TABLA N° 12**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**OCUPACIÓN**

| CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO | OCUPACIÓN   |       |            |      |          |       |                       |       |          |      | TOTAL |        |
|----------------------------------|-------------|-------|------------|------|----------|-------|-----------------------|-------|----------|------|-------|--------|
|                                  | AMA DE CASA |       | ESTUDIANTE |      | EMPLEADO |       | TRABAJA INDEPENDIENTE |       | JUBILADO |      |       |        |
|                                  | N°          | %     | N°         | %    | N°       | %     | N°                    | %     | N°       | %    | N°    | %      |
| <b>MUY MALO</b>                  | 0           | 0,00  | 0          | 0,00 | 0        | 0,00  | 0                     | 0,00  | 0        | 0,00 | 0     | 0,00   |
| <b>MALO</b>                      | 0           | 0,00  | 0          | 0,00 | 1        | 0,31  | 0                     | 0,00  | 1        | 0,31 | 2     | 0,62   |
| <b>REGULAR</b>                   | 49          | 15,36 | 7          | 2,19 | 49       | 15,36 | 45                    | 14,12 | 2        | 0,62 | 152   | 47,67  |
| <b>BUENO</b>                     | 53          | 16,62 | 2          | 0,62 | 61       | 19,12 | 44                    | 13,80 | 5        | 1,57 | 165   | 51,73  |
| <b>MUY BUENO</b>                 | 0           | 0,00  | 0          | 0,00 | 0        | 0,00  | 0                     | 0,00  | 0        | 0,00 | 0     | 0,00   |
| <b>TOTAL</b>                     | 102         | 31,98 | 9          | 2,81 | 111      | 34,79 | 89                    | 27,92 | 8        | 2,50 | 319   | 100,00 |

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes.

$$x^2 = 24,407 \quad p = 0,977$$

**GRÁFICO N° 12**  
**DISTRIBUCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO SEGÚN**  
**OCUPACIÓN**



Fuente: Tabla N° 12

**INTERPRETACIÓN**

En la tabla N° 12 se muestra que el 16,62% de pacientes que son amas de casa y el 19,12% que son empleados califican la calidad de servicio odontológico como buena. El 14,12% de pacientes que son trabajadores independientes califican la calidad como regular. En cuanto a los pacientes que son estudiantes y jubilados presentan bajos porcentajes no significativos. Como el p-value es 0,977 ( $\alpha = 0,05$ ) se concluye que estadísticamente no existe relación de la ocupación con respecto a la calidad de servicio odontológico.



### 5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

#### 5.2.1. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

“Existe una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.”

##### 1) Formular la hipótesis:

La hipótesis inicial de esta investigación ( $H_1$ ) deberá ser considerada como hipótesis nula ( $H_0$ ) por evidenciarse un error de hipótesis tipo 1 o  $\alpha$ . Entonces:

$H_0$ : Existe una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017 ( $\mu_o \leq 41$ )

$H_1$ : No existe una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017. ( $\mu_o > 41$ )

##### 2) Nivel de significancia

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

95% de nivel de confianza

### 3) Estadístico de prueba

| Prueba de muestra única                          |                      |     |                     |                            |  |          |
|--|----------------------|-----|---------------------|----------------------------|--|----------|
|  | Valor de prueba = 41 |     |                     |                            |  |          |
|  | t                    | gl  | Sig.<br>(bilateral) | Diferencia<br>de<br>medias | 95% de intervalo<br>de confianza de la<br>diferencia |          |
|  |                      |     |                     |                            | Inferior   | Superior |
| <b>CALIDAD DEL<br/>SERVICIO<br/>ODONTOLÓGICO</b> | 46,552               | 318 | 0,000               | 21,677                     | 20,76  | 22,59    |

### 4) Decisión

Como p - value = 0,0000 es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) entonces se rechaza  $H_0$ .

### 5) Conclusión

Al 5% de significancia se concluye no existe una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017. ( $\mu_o > 41$ ).

Según la tabla N° 07 podemos reafirmar esta conclusión donde se evidencia que 51,72% de pacientes considera que la calidad del servicio odontológico es Buena.

## 5.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- **Hipótesis específica “a”**

“El centro de salud La San Francisco presenta mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.”

Según la tabla N° 08, se observa que el Puesto de Salud Vista Alegre cuenta con la mejor calidad de servicio odontológico (70,15%) en comparación a los demás establecimientos. El Centro de Salud San Francisco ocupa el tercer puesto en el rango de buena calidad de servicio odontológico con un 56,44%.

- **Hipótesis específica “b”**

“El Puesto de Salud Viñani presenta una mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Norte de los Región de Tacna 2017.”

Según la tabla N° 08, se observa que el Puesto de Salud Las Begonias presenta una mala calidad de servicio odontológico con un 5,71%. El puesto de Salud de Viñani cuenta con un 63,44% de pacientes que califica la calidad de servicio odontológico como Regular.

- **Hipótesis específicas “c”**

“La accesibilidad al servicio y comprensión de las necesidades son los principales factores que influyen en la valoración de calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.”

**Accesibilidad al servicio:**

| <b>Correlaciones</b> |                                   |                         |   |                            |
|----------------------|-----------------------------------|-------------------------|---|----------------------------|
|                      |                                   |                         | CALIDAD DEL<br>SERVICIO<br>ODONTOLÓGICO | ACCEBILIDAD<br>AL SERVICIO |
| Rho de Spearman      | CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO | Coeficiente correlación | 1,000                                   | 0,431**                    |
|                      |                                   | Sig. (bilateral)        | .                                       | 0,000                      |
|                      |                                   | N                       | 319                                     | 319                        |
|                      | ACCEBILIDAD AL SERVICIO           | Coeficiente correlación | 0,431**                                 | 1,000                      |
|                      |                                   | Sig. (bilateral)        | 0,000                                   | .                          |
|                      |                                   | N                       | 319                                     | 319                        |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

$$\rho = 0,431 \quad p=0,000$$

Como p-value = 0,0000 es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) entonces se rechaza  $H_0$ . Se concluye que el ítem de accesibilidad al servicio SI influye en la valoración de calidad de servicio odontológico.

### **Comprensión de las necesidades:**

| <b>Correlaciones</b> |   |                            |   |                                     |
|----------------------|---|----------------------------|---|-------------------------------------|
|                      |   |                            | CALIDAD DEL<br>SERVICIO<br>ODONTOLÓGICO | COMPRESIÓN<br>DE LAS<br>NECESIDADES |
| Rho de<br>Spearman   | CALIDAD DEL<br>SERVICIO<br>ODONTOLÓGICO | Coeficiente<br>correlación | 1,000                                   | 0,471**                             |
|                      |   | Sig.<br>(bilateral)        | .                                       | 0,000                               |
|                      |   | N                          | 319                                     | 319                                 |
|                      | COMPRESIÓN<br>DE LAS<br>NECESIDADES     | Coeficiente<br>correlación | 0,471**                                 | 1,000                               |
|                      |   | Sig.<br>(bilateral)        | 0,000                                   | .                                   |
|                      |   | N                          | 319                                     | 319                                 |

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

$$\rho = 0,471 \quad p=0,000$$

Como p-value = 0,0000 es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0,05$ ) entonces se rechaza  $H_0$ . Se concluye que el ítem de Compresión de las necesidades del paciente SI influye en la valoración de calidad de servicio odontológico.

## **5.4. DISCUSIÓN**

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se muestra que la calidad de servicio odontológico percibida por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Cono Sur de la Región Tacna 2017 es “Buena”, siendo ésta la más prevalente de todas las categorías, con porcentajes de hasta 51,72 %. Estudios anteriores como el de “Landa Mora F, Francisco Mendez G, Muñoz Rodríguez M.” (2006)<sup>8</sup>,

“Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betangur L, Restrepo L, Pelaez L.” (2008)<sup>10</sup>, “Pariajulca Fernández I.” (2011)<sup>2</sup>, “Sarco Daza N.” (2013)<sup>15</sup> consideran que la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes fue buena con valores estadísticamente significativos. También existen estudios como el de “Rafael Maria Baralt” (2006)<sup>7</sup> donde se evidenció una baja satisfacción en cuanto a la percepción de los clientes hacia la calidad de los servicios; y el estudio de “Quille Llanos Y.” (2015)<sup>17</sup> donde el nivel de percepción de la calidad de los servicios en los centros de salud fue regular.

En cuanto a la calidad objetiva se observó que las dimensiones apariencia del personal (54,23%) e información que proporciona el profesional en cuanto al tratamiento (45,14%) se consideraron buenos. Las dimensiones de tecnología para explicar los tratamientos (48,59%), señalización para ubicar el servicio de odontología (51,10%), apariencia del establecimiento de salud (48,28%), accesibilidad al servicio “cupos” (47,34%), rapidez de atención (55,49%) y duración del tratamiento (58,31%) se consideran como regulares. Cabe resaltar que la dimensión de tiempo de espera para ingresar al establecimiento fue calificado como muy malo con un 50,79%. El estudio realizado por Rodríguez V. (2012)<sup>1</sup> sobre calidad en servicios odontológicos, demuestra datos similares a los obtenidos en este trabajo en cuanto al tiempo de espera. Opuesto a este resultado aparece “Bustamante Sandoval W.” (2015)<sup>11</sup> quien concluye que el 43,2% de pacientes no tienen mucho tiempo de espera.

Con respecto a la calidad subjetiva, las dimensiones Interés del profesional en cuanto a cumplir con los tratamientos (43,57%), disposición del personal (interés) para solucionar los problemas (55,80%), rapidez para conseguir lo que se ha pedido (52,04%), disposición del personal para ayudar cuando lo necesitan (53,29%), confianza que transmite el personal (56,74%), amabilidad del personal (45,45%), preparación del personal (60,19%) y la capacidad del profesional para comprender las necesidades del paciente fueron calificadas como “regular”. La dimensión de preparación del Odontólogo (42,01%) y el trato recibido en el servicio de odontología (42,63%) fueron considerados “Buenos”. En la prueba de hipótesis se

evidencia que existe influencia de la capacidad del profesional para comprender las necesidades del paciente en la calidad de servicio odontológico. Autores como Rodríguez V. (2012)<sup>1</sup> y Salazar Luna G. (2006)<sup>12</sup> Indican que los factores que tienen relación con una buena calidad percibida son la confianza, la amabilidad, la explicación de los tratamientos y seguridad.

Al evaluar la satisfacción global de los pacientes, como pregunta única dentro del cuestionario SERVQHOS modificado, se halló que la satisfacción en cuanto a la atención se califica de manera Regular en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Microred Cono Sur. Resultado distinto obtuvo "Sarco Daza N."(2013)<sup>15</sup> quien encontró a los pacientes satisfechos con la atención de manera global, en 59,6 %; resultado similar a este estudio fue el de "Rodríguez V." (2012)<sup>1</sup>, quien presentó un porcentaje de 67,1 %. A diferencia de Iguarán R. (2006)<sup>7</sup>, que encontró altos porcentajes de insatisfacción (97 %).

Con respecto a los factores sociodemográficos, se encontró que uno de los factores que influye en una buena calidad percibida es el Grupo Étéreo Joven (25,08%) y un mínimo porcentaje de pacientes Adultos (0,31%) y Adulto mayor (0,31%) considera que existe una mala calidad de servicio odontológico. En cuanto al género la mayor parte de la muestra estuvo conformada por mujeres. Pero estadísticamente no existe relación entre el género y la percepción de calidad. Se observa un 32,29% de pacientes femeninas consideran que existe una buena calidad de servicio odontológico a comparación del 19,44% de pacientes masculinos. Si nos referimos al grado de instrucción tampoco se relaciona con la percepción de la calidad. El grado de instrucción que presenta la mayor parte de pacientes es secundaria completa (45,13%) siendo solo el 22,88% de éste grupo que considera la existencia de una buena calidad de servicio odontológico. Si hablamos de ocupación del paciente tampoco se evidencia relación estadística con la calidad de servicio odontológico, solo se puede mencionar que la mayor cantidad de pacientes (34,79%) son empleados y de éstos el 19,12% califica como buena la calidad del servicio odontológico.

Resultados similares encontraron “Bustamante Sandoval W” (2015)<sup>11</sup> y Quille Llanos Y. (2015)<sup>17</sup> coincide con nuestro resultado al evidenciar mayor cantidad de pacientes femeninas en su muestra de estudio. Quille comprobó que no existe relación significativa entre la calidad del servicio y genero del usuario, ocupación del usuario y la edad del usuario, pero si se reportó relación significativa entre la calidad y el grado de instrucción del usuario.

Otras investigaciones como la de “Rodríguez V.” (2012)<sup>1</sup>, indica que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes. “Sarco Daza N.” (2013)<sup>15</sup> difiere e indica que solamente el grado de instrucción del paciente presenta una asociación significativa con la calidad percibida.

Todos los resultados obtenidos y analizados nos llevan a la conclusión de que se deben estandarizar los procesos de recojo de información e instrumentos para recolectar datos acerca de la calidad percibida en los establecimientos de salud, para que de esta manera se pueda hacer un monitoreo y fomentar más los planes de mejora continua.

## CONCLUSIONES

1. La calidad del servicio odontológico en los establecimientos de salud de la Microred del Cono Sur percibida por los pacientes fue de Buena.
2. Respecto a la calidad objetiva la dimensión de accesibilidad al servicio presentó relación estadística con la percepción de la calidad de servicio odontológico de igual manera la dimensión de capacidad del profesional por comprender las necesidades del paciente perteneciente a la calidad subjetiva también presentó relación con la calidad de servicio.
3. Se evidenció que la dimensión con peor calificación fue el tiempo de espera para ingresar al establecimiento, valorado como muy malo con un 50,79%.
4. El factor sociodemográfico más prevalente que interviene en la calidad percibida por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Cono sur de Tacna es el grupo étnico al que pertenecen, encontrándose una asociación estadísticamente significativa entre las variables. Caso contrario para el género, grado de instrucción y ocupación de los pacientes.



## RECOMENDACIONES

1. Para mantener la calificación actual y mejora continua de la Calidad de servicio se recomienda realizar estudios de medición permanente que permitan hacer un seguimiento de los procesos de mejora de la calidad de los servicios en los establecimientos de salud pertenecientes a la Microred Cono Sur de Tacna, pudiendo inclusive implantarse en toda la Red de Salud de Tacna.
2. Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas a todo el personal tanto médico, técnico y administrativo para la mejora de comprensión hacia el paciente. Se recomienda implementar un sistema brinde cantidad suficiente de cupos para la atención en el servicio odontológico, pudiendo ser una opción implementando nuevos consultorios y contrato de más personal permanente.
3. Diseñar y aplicar un plan un programa de mejoramiento continuo de la calidad que conduzca a la optimización de procesos para reducir el tiempo de espera, pudiendo ser un aumento de personal administrativo en admisión para acelerar el registro y/o designación de cupos para los diferentes servicios brindados. Se debe diseñar
4. La evaluación de la calidad de servicio odontológico percibida por los pacientes atendidos en los establecimientos de salud debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios de estomatología.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Rodríguez M, Rodríguez D. El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad [Internet]. Revistas.lasalle.edu.co.2009 [cited 02 ene 2017]. Available from: <https://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ls/article/view/1260>
2. Pariajulca Fernández 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. LIMA 2011. [Bachiller]. UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER; 2011.
3. Rodríguez Vargas M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Grado Magister]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012. p. 1, 2, 19.
4. Ministerio de salud. Política Nacional de Calidad en Salud. Lima - Perú: Documento Técnico RM N°727-2009/MINSA; 2009 p. 13.
5. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Lima - Perú: Documento Técnico RM 519-2006/MINSA; 2007.
6. López Soto O, Cerezo Correa M, Paz Delgado A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Políticas de Salud [Internet]. 2010 [cited 2 January 2017];(9):124-136. Available from: [http://file:///C:/Users/HP\\_intel/Desktop/TESIS%20LEA/ARTICULOS%20DE%20BIBLIO/6%20revista%20antec%20Variables%20relacionadas%20con%20la%20satisfacción%20del%20paciente%20de%20los%20servicios%20odontológicos.pdf](http://file:///C:/Users/HP_intel/Desktop/TESIS%20LEA/ARTICULOS%20DE%20BIBLIO/6%20revista%20antec%20Variables%20relacionadas%20con%20la%20satisfacción%20del%20paciente%20de%20los%20servicios%20odontológicos.pdf)
7. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Revista venezolana de Ciencias Sociales [Internet]. 2006 [cited 3 January 2017];(Vol. 10 N° 1):176-203. Available from: <http://www.redalyc.org/pdf/309/30910111.pdf>

8. Landa Mora F, Francisco Mendez G, Muñoz Rodríguez M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. Medigraphic Artemisa [Internet]. 2007 [cited 2 January 2017];(2):149 - 154. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>
9. Elizondo Elizondo J. La Satisfacción del Paciente con el Servicio Odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L [Tesis Doctoral]. Universidad de Granada España; 2008.
10. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betangur L, Restrepo L, Pelaez L. Satisfacción y Factores asociados en estudiantes usuarios del Servicio Odontológico de la Institución Prestadora De Servicios De Salud "IPS Universitaria" (Medellín). Facultad de Odontología Universidad de Antioquia [Internet]. 2008 [cited 2 January 2017];(Vol 19 N°2):13 - 23. Available from: [http://file:///C:/Users/HP\\_intel/Desktop/TESIS%20LEA/ARTICULOS%20DE%20BIBLIO/10%20Revista%20antc%20Satisfaccion%20y%20Factores%20asociados%20en%20estudiantes%20usuarios%20del%20servicio%20de%20odonto.%20MEDELLIN.pdf](http://file:///C:/Users/HP_intel/Desktop/TESIS%20LEA/ARTICULOS%20DE%20BIBLIO/10%20Revista%20antc%20Satisfaccion%20y%20Factores%20asociados%20en%20estudiantes%20usuarios%20del%20servicio%20de%20odonto.%20MEDELLIN.pdf)
11. Bustamante Sandoval W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014 [Bachiller]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
12. Salazar Luna G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos Clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Perú. 2006. [Bachiller]. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
13. Jacinto Núñez J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007 [Bachiller]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.
14. Camba Nolasco L. Calidad del Servicio de Odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. Uladech. 2014;5(2):173 - 180.
15. Sarco Daza N. Calidad percibida por el responsable del paciente odontopediátrico atendido en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú, 2012 [Bachiller]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
16. Chávez Rivas C. Calidad de Atención del Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016 [tesis de Grado de Maestro

- de Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad de San Martín de Porres; 2016.
17. Quille Llanos Y. Estudio de la Percepción de la Calidad de Servicios Odontológicos de los Usuarios Atendidos en Establecimientos de Salud de la Microred del Cono Norte de la Ciudad de Tacna, 2015 [Bachiller]. Universidad Alas Peruanas; 2015.
  18. Elguera H, Mamani A, Ecos C, Estrada D, Mamani L. Propuesta de record académico - clínico del 4º y 5º año de la escuela académico profesional de odontología y calidad de atención prestada. Universidad Latinoamericana Cima. Tacna 2015. Universidad Latinoamericana Cima; 2015.
  19. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención de Salud. Lima: Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación; 2002 p. 4.
  20. Calderón Quino F. Relaciones Públicas, Calidad Total y el Factor Humano. Editorial Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Facultad de Comunicación, Turismo y Psicología de la Universidad San Martín de Porres. 1999;(2).
  21. Seclén Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An Fac Med [Internet]. 2005 [cited 4 January 2017];66(2). Available from: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_arttext)
  22. Manrique Chávez M. Gestión de Calidad y Mejora continua en Odontología. Universidad Peruana Cayetano Heredia: Facultad de Estomatología; 2014.
  23. Pérez Porto J, Merino M. Servicio [Internet]. Definición.de. 2012 [cited 5 January 2017]. Available from: <http://definicion.de/servicio/>
  24. Begazo J. ¿Cómo medimos el servicio?. Rev. Investigación de la Fac de Ciencias Administrativas - UNMSM (Lima). 2006;9:18.
  25. 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 Odontológica Venezolana - vol. 47 N° 1 / 2009. Disponible en: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion\\_satisfaccion\\_usuarios\\_servicios\\_salud.asp](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp)

26. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos [Internet]. revista de investigación UNMSM. 2002 [cited 8 January 2017]. Available from: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/1476>
27. Ortiz Espinosa R, Muñoz Juárez S, Torres Carreño E. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 15 HOSPITALES DE HIDALGO, MÉXICO. Revista Española de Salud Pública [Internet]. 2004 [cited 8 January 2017];(4):527 - 537. Available from: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272004000400010](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272004000400010)
28. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Lima- Perú.
29. MARTINEZ M, Manuel (2005): "Promoción y Educación en Salud". CIES/UNAN; Abril, Nicaragua
30. Castro Prieto M, Villagarcía Zecereda H, Saco Méndez S. SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ANTONIO LORENA: MAYO-AGOSTO DEL 2003. SITUA [Internet]. 2003 [cited 8 January 2017];(23). Available from: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2004\\_n23/bib\\_satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2004_n23/bib_satisfaccion.htm)
31. Dirección de Calidad en Salud. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM N° 527-2011/MINSA. Lima- Perú.
32. Zeithaml, VA. Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. . 2000, Journal of the Academy of Marketing Science, págs. Vol.28 N°.1: 67-85
33. Cronin, J y Taylor, A. Servperf versus Servqual, reconciling performance - based. 1994, Journal of Marketing, pág. 58 (1): 125.
34. Gronroos, C. Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Sweden: Liber : 3er edition, 2008

35. Parasuraman, A, Zeithaml, A y Berry, L. SERVQUAL: escala de múltiples items para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Cambridge, Massachussetts : s.n., 1986.
36. Mira JJ, Aranaz J, Rodríguez M, Buil AA. SERVQHOS. Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. Med Prev 1998;4(12):8
37. Luque Oliveros M. El cuestionario SERVQHOS para valorar la calidad asistencial de un servicio sanitario. Revista Médica Electrónica [Internet]. 2013 [cited 9 January 2017];. Available from: <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/cuestionario-servqhos-valorar-calidad-asistencial/>

# **ANEXOS**

**ANEXO N° 01 SOLICITUD DE PERMISO PARA EJECUCIÓN DE ENCUESTAS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRO RED CONO SUR**

**"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"**

Tacna, 10 de Julio del 2017

SR.:

**C.D. ROBERTO RENE JOSE FLORES TIPACTI**


Gerente del Centro de Salud San Francisco

**Asunto : SOLICITUD PARA REALIZAR ENCUESTAS EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA MICRORED CONO SUR - TACNA**

Por intermedio del presente tengo a bien saludarlo y solicito se me otorgue el permiso correspondiente para la ejecución de encuestas en los Establecimientos de Salud de la Microred de Cono Sur a fin de ejecutar mi proyecto de tesis **"CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRO-RED CONO SUR DE LA REGIÓN DE TACNA 2017"** para optar el título de Cirujano Dentista.

Razón por la cual espero contar con su autorización para llevar a cabo la actividad antes mencionada. Sin más por el momento, me despido en espera de una pronta respuesta.

Atentamente

  
LEANDRA LUCILA SEPÚLVEDA ROSPIGLIOSI  
DNI: 70307726

*Revisado*  
*10-7-2017*  
*ef*  
  
Dra. Gloria A. Vilcapuma Ramos  
CIRUJANO DENTISTA  
COP 03608



## ANEXO N° 02 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRO-RED CONO SUR DE LA REGIÓN DE TACNA 2017

SERVQHOS modificado

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: "CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRO-RED CONO SUR DE LA REGIÓN DE TACNA 2017". La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por el investigador y también servirán para mejorar los servicios que brinda la Micro Red Cono Sur. Basándose en su experiencia, responda si la calidad de la atención que le han proporcionado en el Establecimiento de Salud ha sido buena o mala. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación. Agradezco de antemano su valiosa contribución.

#### DATOS DEL PERSONALES:

| SEXO | F | M | EDAD | JOVEN (18 – 29 años)       |  |
|------|---|---|------|----------------------------|--|
|      |   |   |      | ADULTO (30 – 59 años)      |  |
|      |   |   |      | ADULTO MAYOR (60 a + años) |  |

| GRADO DE INSTRUCCIÓN | NINGUNO               |  | OCUPACIÓN | AMA DE CASA              |  |
|----------------------|-----------------------|--|-----------|--------------------------|--|
|                      | PRIMARIA INCOMPLETA   |  |           | ESTUDIANTE               |  |
|                      | PRIMARIA COMPLETA     |  |           | EMPLEADO                 |  |
|                      | SECUNDARIA INCOMPLETA |  |           | TRABAJADOR INDEPENDIENTE |  |
|                      | SECUNDARIA COMPLETA   |  |           | JUBILADO                 |  |
|                      | SUPERIOR              |  |           |                          |  |

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD | C.S. SAN FRANCISCO  |  |
|--------------------------|---------------------|--|
|                          | P.S. 5 DE NOVIEMBRE |  |
|                          | P.S. LAS BEGONIAS   |  |
|                          | P.S. VISTA ALEGRE   |  |
|                          | P.S. VIÑANI         |  |

#### LA CALIDAD DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO PRESTADA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

HA SIDO:

|               |           |              |            |                |
|---------------|-----------|--------------|------------|----------------|
| MUY MALO<br>1 | MALO<br>2 | REGULAR<br>3 | BUENO<br>4 | MUY BUENO<br>5 |
|---------------|-----------|--------------|------------|----------------|

| EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD  |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| CALIDAD OBJETIVA  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Las herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales en el consultorio de odontología ha sido... |   |   |   |   |   |
| 2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse en el establecimiento hacia el consultorio dental ha sido...                                   |   |   |   |   |   |
| 4. El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparencia y comodidad) ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 5. La información que los doctores proporcionan del tratamiento ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 6. El tiempo de espera para ingresar al establecimiento ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 7. La accesibilidad al servicio (cupos) ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 8. La rapidez la que es atendido en el servicio odontológico ha sido...   |   |   |   |   |   |
| 9. El tiempo que el doctor se toma para realizar los tratamientos le parece...  |   |   |   |   |   |
| CALIDAD SUBJETIVA   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. El interés del profesional en cuanto a cumplir con los tratamientos ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 11. La disposición del personal para solucionar sus problemas, ha sido...   |   |   |   |   |   |
| 12. La rapidez con la que se consigue lo que se ha pedido ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 13. La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido...   |   |   |   |   |   |
| 14. La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 15. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con los pacientes ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 16. La preparación (capacitación) del personal del establecimiento para realizar su trabajo ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 17. La preparación (capacitación) del odontólogo para realizar su trabajo ha sido...  |   |   |   |   |   |
| 18. El trato que recibió en el servicio de odontología ha sido...   |   |   |   |   |   |
| 19. La capacidad del profesional para comprender sus necesidades ha sido...   |   |   |   |   |   |

Marque con una X la casilla que refleja su opinión:

Indique su nivel de satisfacción global con respecto a la atención recibida en el Establecimiento Salud:

|                  |                          |
|------------------|--------------------------|
| Muy insatisfecho | <input type="checkbox"/> |
| Insatisfecho     | <input type="checkbox"/> |
| Regular          | <input type="checkbox"/> |
| Satisfecho       | <input type="checkbox"/> |
| Muy Satisfecho   | <input type="checkbox"/> |

Recomendaría el servicio odontológico de éste Establecimiento de Salud a otras personas:

|             |                          |
|-------------|--------------------------|
| NO          | <input type="checkbox"/> |
| TENGO DUDAS | <input type="checkbox"/> |
| SI          | <input type="checkbox"/> |

Utilice éste espacio si desea hacer llegar una sugerencia

|   |
|---|
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
|---|

### ANEXO N° 03: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | OPERACIONALIZACIÓN  | METODOLOGÍA   | POBLACIÓN Y MUESTRA   | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS  | TRATAMIENTO DE DATOS   |
|---|---|--|---|---|---|--|--|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?</li> </ul> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué establecimiento de Salud presenta la mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?</li> <li>¿Cuál es el establecimiento con mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?</li> <li>¿Qué factores influyen para una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017?</li> </ul> | <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> </ul> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar qué establecimiento de salud presenta la mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> <li>Identificar el establecimiento de Salud con mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> <li>Determinar los factores influyentes para una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> </ul> | <p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe una mala calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El centro de salud La San Francisco presenta mejor calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> <li>El Puesto de Salud Viñani presenta una mala calidad de servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Norte de los Región de Tacna 2017.</li> <li>La accesibilidad al servicio y comprensión de las necesidades son los principales factores que influyen en la valoración de calidad del servicio odontológico percibido por los pacientes atendidos en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna 2017.</li> </ul> | <p>VARIABLE ÚNICA:</p> <p><b>CALIDAD DE SERVICIO ODONTOLÓGICO</b></p> <p>a) <i>Definición conceptual:</i><br/>Es la totalidad de rasgos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.</p> <p>b) <i>Definición Operacional:</i><br/>Situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente en el campo de la Odontología</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad objetiva</li> <li>Calidad subjetiva</li> </ul> <p><b>Variables Intervinientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Género</li> <li>Edad</li> <li>Grado de instrucción</li> <li>Ocupación</li> <li>Lugar de atención</li> </ul> | <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>La presente investigación es de tipo pura, teórica empírica, cualitativa de evaluación y de corte transversal.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptivo y Explicativo</p> <p>Descriptivo porque se profundizará un poco más sobre el estado actual del presente tema.</p> <p>Y Explicativo porque podrá explicar el comportamiento de la variable dependiente en función del comportamiento de la variable independiente.</p> <p><b>MÉTODO:</b></p> <p>De método deductivo ya que se deduce las relaciones constantes que dan lugar al fenómeno. Con base en las deducciones anteriores se va a observar la calidad del servicio odontológico en relación a la percepción de los pacientes atendidos para comprobar la hipótesis.</p> | <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Micro-Red Cono Sur de la Región de Tacna.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p><b>Criterios de Inclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes que hayan pasado por lo menos a un examen odontológico en el periodo de enero a mayo del 2017.</li> <li>Paciente mayor de edad. Grupo etario Joven, Adulto y Adulto Mayor</li> </ul> <p><b>Criterios de Exclusión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes menores de 18 años.</li> <li>Pacientes con algún impedimento mental</li> <li>Pacientes que no han tenido ningún examen odontológico en el periodo de enero a mayo del 2017.</li> </ul> <p><math display="block">n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}</math></p> <p style="text-align: center;">n = 319</p> | <p><b>TÉCNICAS:</b></p> <p>Se utilizará como técnica la encuesta, para recolectar y registrar datos que nos permitan verificar la hipótesis del trabajo.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>El instrumento que se utilizará el cuestionario SERVQHOS modificado. Éste instrumento es una modificación de la escala de expectativa y percepción basada en SERVQUAL, para superar las dificultades metodológicas del cuestionario original mencionado.</p> | <p><b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS:</b></p> <p>El procesamiento de resultados se realizó de forma computarizada. El vaciado y procesamiento de todos los datos recolectados se realizó con el programa Microsoft 2016. La parte estadística se realizó mediante el uso del programa SPSS Statistics versión 24.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se organizaron en tablas de frecuencias, con sus respectivos gráficos.</li> <li>Se realizaron análisis de frecuencias absolutas y frecuencias porcentuales</li> <li>Para comprobar las hipótesis se utilizó la prueba T de Student y la Prueba no paramétrica Rho de Spearman, por trabajar con una variable ordinal.</li> </ul> |

## ANEXO 4: FOTOGRAFÍAS



FOTO N° 01

Fotografía en el ingreso del Puesto de Salud 5 de Noviembre



FOTO N° 02

Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud 5 de Noviembre



FOTO N° 03

Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Las Begonias

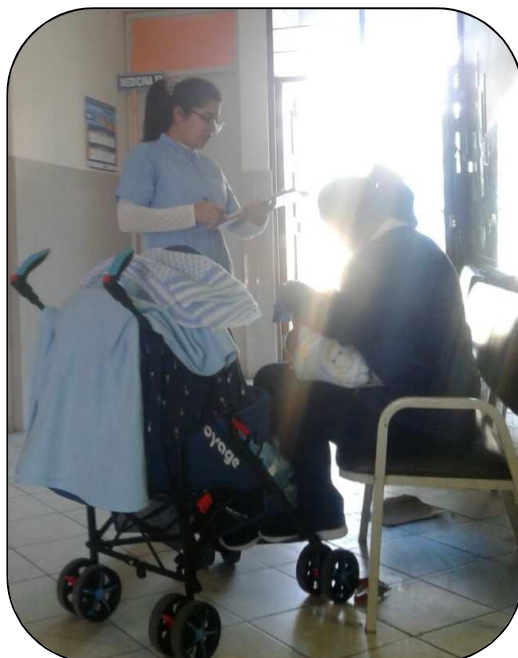


FOTO N° 04

Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Las Begonias

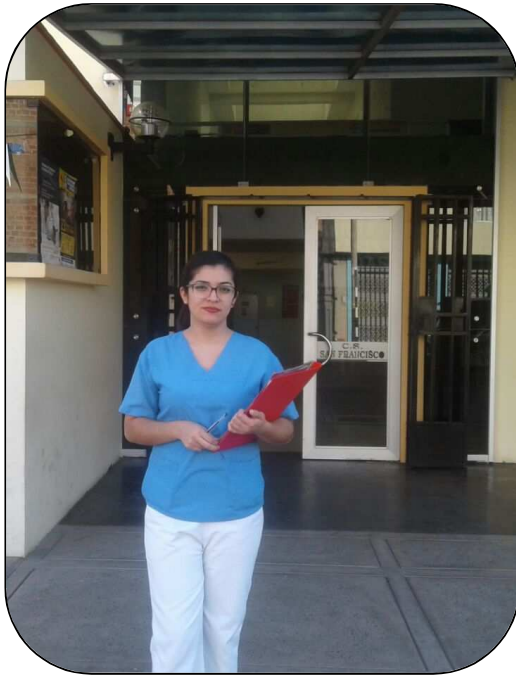


FOTO N° 05  
Fotografía en el ingreso del Centro de  
Salud San Francisco



FOTO N° 06  
Ejecución de encuesta a paciente del  
Centro de Salud San Francisco



FOTO N° 07

Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Viñani



FOTO N° 08

Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Viñani



FOTO N° 09

Fotografía en el ingreso al Puesto de Salud Vista Alegre



FOTO N° 10

Ejecución de encuesta a paciente del Puesto de Salud Vista Alegre