



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

TESIS

RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL, EXTENSIÓN
MIRAFLORES. AREQUIPA - 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

PRESENTADO POR:
BACHILLER ROXANA CENEYDA LOPEZ JUNCO

ASESOR:
MG. EMMA AURORA CUENTAS DE POSTIGO

AREQUIPA, PERÚ
DICIEMBRE 2018

DEDICATORIA

Quiero dedicar mi tesis a mis padres y hermanos en especial a mis hermanos Liliana, Miguel y Henry, quienes siempre me han dado fuerzas para seguir adelante cada día y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar y poder culminar este sueño.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haber permitido que goce de salud tanto física como espiritual y así alcanzar mis metas personales como profesionales.

A la Dra. Emma Aurora Cuentas de Postigo por su paciencia, confianza, apoyo y dedicación de tiempo para guiarme en el desarrollo de la tesis.

Al señor Ricardo Muños por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación en el hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores.

Agradezco a todas las personas que de alguna manera brindaron su apoyo para la realización de éste trabajo de investigación especialmente al Dr. Daniel Giles Apaza por ayudarme y mostrar lo mejor de mí.

RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de Odontología del hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, de EsSalud en la ciudad de Arequipa.

La población sobre la cual se trabajó fueron pacientes que acudieron al servicio de Odontología, durante un tiempo planificado de tres meses y que reunieron los criterios de inclusión y exclusión propuestos. La recolección de datos se llevó a cabo a través de la aplicación de una encuesta y el instrumento correspondió a un cuestionario, estructurado y de respuesta múltiple, que mide la calidad de atención y la satisfacción del paciente, el cuestionario ha sido validado y cumple con los requisitos establecidos para su aplicación.

El tipo de investigación al cual corresponde nuestro estudio es el no experimental, además el trabajo se ajusta a los diseños transversal, de campo, prospectivo y relacional.

Los resultados obtenidos nos permiten establecer que el mayor porcentaje de pacientes se encuentran entre las edades de 18 a 40 años con un (42.7%), de acuerdo a la edad, la mayoría fueron mujeres con un (70.0%), de acuerdo al grado de instrucción el (41.0%) fueron técnicos, de acuerdo al estado civil el (45.4%) fueron casados, de acuerdo al tipo de paciente el (88.1%) de los pacientes fueron pacientes recurrentes. Respecto a la calidad de atención percibida, para la mayoría de los pacientes evaluados fue mala con un (54.6%), en tanto, el nivel de satisfacción fue moderada con un (76.7%), en la mayoría de los pacientes. La relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente se ha encontrado que existe y es estadísticamente significativa, puesto que, mientras mayor sea la calidad percibida la satisfacción del paciente mejora.

Palabras claves:

Calidad de atención; satisfacción del paciente; servicio de Odontología.

ABSTRACT

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction of Dentistry of the Edmundo Escomel Hospital, Miraflores Extension, of EsSalud in the city of Arequipa.

The population that was worked on were patients who attended the dentistry service, during a planned time of three months and who met the inclusion and exclusion criteria proposed. The data collection was carried out through the application of a survey and the instrument corresponded to a questionnaire, structured and multiple response, which measures the quality of care and patient satisfaction, the questionnaire has been validated and complies with the requirements established for its application.

The type of research to which our study corresponds is the non-experimental one, in addition the work is adjusted to the transversal, field, prospective and relational designs.

The results obtained allow us to establish that the highest percentage of patients are between the ages of 18 to 40 years with one (42.7%), according to age, most were women with one (70.0%), according to the degree of instruction (41.0%) were technical, according to the marital status (45.4%) were married, according to the type of patient (88.1%) of the patients were recurrent patients. Regarding the perceived quality of care, for most of the patients evaluated, it was poor with one (54.6%), while the level of satisfaction was moderate with one (76.7%), in the majority of patients. The relationship between quality of care and patient satisfaction has been found to exist and is statistically significant, since the higher the perceived quality, the better the patient's satisfaction.

Keywords:

Attention quality; patient satisfaction; Dentistry service.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	III
ABSTRACT	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.4.2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:	7
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:.....	9
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:	10
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1 CALIDAD.....	14
2.2.1.1 DEFINICIÓN Y GENERALIDADES.....	14
2.2.1.2 CALIDAD DE ATENCIÓN	15
2.2.1.3 CALIDAD SANITARIA	15
2.2.1.4 CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	15
2.2.1.5 CALIDAD TOTAL.....	16
2.2.1.6 DIMENSIONES DE CALIDAD	16
2.2.1.7 GARANTÍA DE CALIDAD	18

2.2.1.8 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA.....	18
2.2.2 SATISFACCIÓN.....	20
2.2.2.1 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE.....	23
2.2.2.2 RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN.....	24
2.2.3 PERCEPCIÓN DEL PACIENTE.....	27
2.2.3.1 ESCALA DE LIKERT.....	27
2.2.3.2 VENTAJAS.....	29
2.2.3.3 DESVENTAJA.....	29
2.2.3.4 MARKETING EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES.....	29
2.2.3.5 EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES EXTERNOS.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	31
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS.....	32
3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL.....	32
3.1.2. HIPÓTESIS DEVIVADA.....	32
3.2. VARIABLES; DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACION.....	32
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	34
4.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	34
4.2. DISEÑO MUESTRAL.....	35
4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	36
4.4. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
4.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	38
4.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	39
CAPÍTULO:V RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	40
5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL.....	56
5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS.....	57

5.4. DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
FUENTES DE INFORMACIÓN	62
ANEXOS	66
ANEXO N° 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO	66
ANEXO N° 2: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
ANEXO N° 3: MATRIZ DE DATOS	69
ANEXO N°4: REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN	76
ANEXO N° 5: DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA	79
ANEXO N° 6: DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA	80

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS N° 1 DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	40
TABLAS N° 2 DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	42
TABLAS N° 3 DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	44
TABLAS N° 4 DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	46
TABLAS N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES SEGÚN SU TIPO	48
TABLAS N° 6 CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	50
TABLAS N° 7 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	52
TABLAS N° 8 RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	54
TABLAS N° 9 PRUEBA CHI CUADRADO PARA RELACIONAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	41
GRÁFICO N° 2 DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	43
GRÁFICO N° 3 DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	45
GRÁFICO N° 4 DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	47
GRÁFICO N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES SEGÚN SU TIPO	49
GRÁFICO N° 6 CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	51
GRÁFICO N° 7 NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	53
GRÁFICO N° 8 RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES	55

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo fundamental determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción del pacientes que acude al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, de EsSalud en la ciudad de Arequipa, así mismo, tuvo como finalidad conocer sus percepciones acerca de la calidad de atención y satisfacción del paciente con el fin de contribuir en la mejor atención brindada, para entender la atención en servicios debemos revisar conceptos de administración, definido como el procedimiento de elaborar y mantener un ambiente en el que individuos trabajen en equipo de forma eficiente y alcancen los objetivos determinados.

El personal que labora de manera estructurada para alcanzar un objetivo o propósito pertenece a lo que se denomina una organización. La administración de servicios de salud del Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, de EsSalud en la ciudad de Arequipa, está comprendida en una de las áreas asistenciales y la administración está presente en toda organización ya sea que brinde servicios de salud o no.

En las últimas décadas, la relación entre calidad de atención se ha convertido en un factor principal a tener cuenta dentro de las organizaciones prestadoras de servicio de salud.

Existe un mayor interés acerca de la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, que ha caracterizado los servicios de la atención a la salud, reflejo, quizás de la introducción de una nueva cultura que desea abarcar varios aspectos dentro de este servicio en donde organizaciones y proveedores de la salud compiten en un mercado donde la lealtad de los clientes es esencial para el éxito de las empresas derivadas de la salud.

Los aspectos más relacionados con la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, son la información dada al paciente sobre su diagnóstico clínico y prevención junto con la amabilidad y calidez.

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En los últimos años el tema de la relación entre la calidad de atención y satisfacción en los servicios de salud en especial de Odontología, ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel local, nacional como internacional. En nuestro país, uno de los principios rectores de la política sectorial es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente como un derecho del ciudadano en donde el eje central de la atención es el bienestar de los pacientes en especial los que acuden al servicio de Odontología.

En nuestro país, los Hospitales del sector público enfrentan realidades parecidas y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los pacientes de Odontología siguen manifestando insatisfacción por la atención que recibe cuando estos prestan alguna urgencia Odontológica.

Se ha evidenciado un trato descortés en algunas oportunidades por parte del personal técnico y administrativo en los módulos de dicho Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, así mismo las largas colas para efectuar trámites administrativos, algunas veces falta de orientación al paciente también prolongados tiempos de espera para recibir dichas atenciones.

Todos estos motivos han hecho que exista una tendencia de disconformidad de los usuarios en las consultas brindadas en los servicios de salud, como también en los servicios de Odontología.

El hecho de que los pacientes sean tratados descortésmente sumado a esto, puntos antes mencionados hace que un tratamiento de un paciente en el establecimiento de permanencia corta, se prolongue.

Los protocolos de atención en Odontología en el Hospital no permite hacer varios tratamientos en un solo día, así mismo también la falta de personal técnico quien deba asistir al profesional Odontólogo permite que solo se haga un tratamiento por cada cita.

Se considera también la no adecuada atención por falta de material Odontológico el cual no es dispensado en tiempo oportuno, también una insatisfacción del paciente es cuando algunas veces, al faltar fluido eléctrico en el mencionado establecimiento no cuenta con grupo electrógeno y en esos casos se tiene que suspender la atención Odontológica.

Si bien la calidad es un término difícil de definir, debemos considerar las dimensiones que considera el usuario para definirla; se centran en la eficiencia, efectividad, eficacia como también accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

La evaluación de la calidad de atención en los últimos años es parte fundamental del ejercicio profesional de la salud, en especial el servicio de Odontología, esta evaluación de relación entre la calidad de atención va a permitir que la atención en dicho servicio sea recomendada.

Diversos autores contemplan estos conceptos como estructura, proceso y resultado como marco que permite organizar los componentes de la atención que identifican indicadores útiles y propone que estos procesos son responsables de los resultados en términos de eficacia e impacto. Sería recomendable este esquema para poder evaluar la satisfacción en el servicio de Odontología y de esta manera solucionar el problema de la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente que acude a dicho servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA:

¿Existirá relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores. Arequipa - 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

A. OBJETIVO PRINCIPAL

Relacionar la calidad de atención con la satisfacción del paciente que acude al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores Arequipa – 2018.

B. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Evaluar la calidad de atención del paciente que acude al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores Arequipa - 2018.

Determinar la satisfacción del paciente que acude al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores Arequipa – 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente estudio nos permitirá identificar los puntos críticos en la atención de pacientes de Odontología y así mismo elaborar un plan que nos permita ser más eficientes, presentar una propuesta que nos permita mejorar la atención y brindar un servicio de calidad de atención y que el paciente se sienta satisfecho en el servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, para el Hospital, esto podría ser parte de una planificación

estratégica que nos permita ser validados y calificados por estándares internacionales.

Este trabajo será de vital importancia para describir y mejorar la situación socio competitiva en que se encuentra el Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores en relación con otros hospitales. Así mismo, que el personal técnico sea capacitado en el manejo del material Odontológico y este debe ser pedido en el tiempo previsto y no a última hora, así mismo el Odontólogo debe tener una atención carismática de calidez y que cuando haya ausencia de fluido eléctrico deban de tener previsto un grupo electrógeno.

Es interés personal de identificar cual es la relación entre la calidad de atención y satisfacción en los pacientes que son atendidos en el Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores., en tanto este estudio ha constituido para mí un reto individual, además de un interés muy importante para que a través de este estudio se solucione de alguna manera la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores y así mismo el interés de obtener el título profesional de cirujano dentista.

La presente investigación es importante pues servirá de referencia para realizar nuevos estudios sobre la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente y poder establecer algún nivel inicial o básico de atención.

1.4.2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación es viable puesto se cuenta con los recursos necesarios para su ejecución como se muestra a continuación.

– **RECURSOS:**

a) HUMANOS

- Investigadora: Bachiller Roxana Ceneida Lopez Junco
- Asesor director: Mg. Emma Aurora Cuentas de Postigo

b) FINANCIEROS:

El presente trabajo de investigación fue financiado en su totalidad por la investigadora.

c) MATERIALES

- Mandil (cherokee wordwear con manga larga).
- Folder (plastificado A4, vinifan).
- Lapicero pilot punta fina Bp_Sf (azul y negro),
- Hojas Bond (digital paper laser, copier inkjet papel ultra blanco.higt whitepaper).
- Regla (flexible, de marca westcott de color traslúcido).
- Fotocopias (multifuncional Epson L375, inyección, tanque de tinta (Eco Tank), 5760 x1440DPI, Print/SCan/copy).
- Lápiz (diseño profesional teknic-o de layconsa HB)
- Engrapador artesco M-513.
- Grapas 26/6 x 5000 unidades.
- Perforador artesco M-01.

d) INSTRUMENTAL

- Tinta de impresora (flexible, de marca westcott de color traslúcido) (multifuncional Epson L375, inyección, tanque de tinta (Eco Tank), 5760 x1440DPI, Print/Scan/copy).

e) EQUIPOS

- Programa estadístico
- Impresora (flexible, de marca westcott de color traslúcido)
- Fotocopias (multifuncional Epson L375, inyección, tanque de tinta (Eco Tank), 5760 x1440DPI, Print/SCan/copy).

- Cámara fotográfica CANON: SX620 HS Mega Pixeles: 20.2 Zoom óptico _ digital: 25x pantalla LCD: 3 otros: videos full HD 1080dtetector de rostro.
- Memoria Usb marca HP 32 Gb.

f) INSTITUCIONALES

- Universidad Alas Peruanas - Filial Arequipa
- Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores.

1.5. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Dentro de las limitaciones del estudio está la veracidad que muestren los pacientes en el momento del llenado de las encuestas y esta a su vez depende de la percepción que tienen de la realidad y de su buena disposición de tiempo. Este es siempre un inconveniente de los estudios de opinión que muchas veces son subjetivos, ya que la apreciación depende del enfoque del paciente.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

Guerra Guamushig, Jenny Viviana (2016). **CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE ENTRE LOS 25 Y 45 AÑOS EN LA CLÍNICA INTEGRAL DE OCTAVOS SEMESTRES DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR PERIODO FEBRERO – JULIO 2015.** En esta investigación, en relación a la valoración del tiempo de espera para ser atendido se verificó inconformidad total en el 3% de los pacientes de entre 25 y 30 años, además el 9,1% de este mismo segmento, el 13,6% del segmento de 30 a 40 años y el 20% de los demás de 40 años lo valoraron como regular. La imagen de estar totalmente calificado el estudiante a cargo fue el de mejor valoración, al igual que la disponibilidad de recursos, mostrando satisfacción total especialmente en el paciente de mayor edad. ⁽⁹⁾

Elizondo J, Quiroga M, Palomares P, Martínez G. (2011). **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO.** El objetivo de la presente investigación fue confrontar la atención técnica del servicio de odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. La población de este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes. Se analizaron los indicadores de atención técnica que arrojaron un promedio de 71% en el nivel muy satisfecho y el de 25% en el nivel satisfechos, para las clínicas de pregrado. Se concluyó que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que se recomiende el servicio

fundamental para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso sea requerido. ⁽¹⁰⁾

Ruiz R, Alba A, Jiménez C, González V, García M, Pérula de Torres L. et al. (2011). **EVALUARON LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL NO SANITARIO EN LOS CENTROS DE SALUD.** Este estudio fue observacional y descriptivo, con usuarios que utilizaron los servicios de atención al cuidado de centros de salud. Como resultados se presentó más de un 90% de los usuarios satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida, sin embargo entre el 18 y el 36% hicieron sugerencias para mejorar la atención. ⁽¹¹⁾

López O, Cerezo M, Paz A. (2010). **ESTUDIARON VARIABLES RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS.** El objetivo del estudio fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Se seleccionaron por muestreo probabilístico sistemático 353 pacientes. La caracterización de las variables sociodemográficas de creencias y de satisfacción se realizó utilizando un instrumento validado (escala de Likert). Encontrándose que el 84% reportó estar satisfecho con la atención odontológica. El bajo porcentaje de personas insatisfechas en esta investigación sustentan los hallazgos de otros estudios, donde el número de odontólogos que tiene que responder a quejas específicas de sus pacientes es muy escaso. ⁽¹²⁾

Lara N, López V, Morales S, Cortés E. (2000). **SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE DOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS EN TIÁHUAC, DISTRITO FEDERAL.** El propósito del estudio fue conocer la opinión de los pacientes del servicio, acerca de sus percepciones sobre eficacia y calidad humana de la atención que estaban recibiendo. Se seleccionó una muestra no probabilística de pacientes que acudieron durante dos semanas consecutivas y se

aplicó un cuestionario donde se exploraban diferentes aspectos en cuanto a la atención odontológica; se construyó una escala para medir el grado de satisfacción obtenido. A través del análisis de los resultados que en general fueron positivos en un 85%.⁽¹³⁾

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES:

Bustamante Sandoval, Wilson Edinson (2015). **DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO, 2014.** El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.⁽¹⁴⁾

Pariajulca Fernández, Israel Robert. (2011) **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.** La muestra estuvo conformada por 86 pacientes y 43 proveedores de salud. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). Asimismo, el nivel de 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. ⁽¹⁵⁾

Salazar Luna, Giancarlos. (2006) **CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES ATENDIDOS EN DOS CLÍNICA DENTALES PRIVADAS DE LIMA METROPOLITA.** Se observa que los pacientes de la Clínica Dental A y de la Clínica Dental B provienen en mayor número del Área Central de Lima que abarca en su mayoría distritos muy próximos e incluyendo a San Isidro, que es el distrito donde se encuentran ubicadas las dos clínicas, con 55 pacientes, el 91.7%, mientras que también se encontraron en zonas mucho más alejadas como el Cono Norte con 4 pacientes, el 6.7% y el Cono Oeste con 1 paciente, el 1.7%. Corcuera encontró que 61 pacientes, el 30.5% provienen del Área Central de Lima, mientras que 54 pacientes, el 27% provienen del Cono Oeste, 23 pacientes, el 11.5% provienen del Cono Norte, 5 pacientes, el 2.5% provienen del Cono Sur y 14 pacientes, el 7% provienen del Cono Este. Estos resultados podrían demostrar que la mayor cantidad de pacientes que acuden a las clínicas provienen de distritos muy próximos, donde se encuentran sus casas y/o sus oficinas de trabajo, por lo que priorizan la ubicación. ⁽¹⁶⁾

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES:

Cahua Apaza Ebony Milagros (2018). **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS ATENDIDOS EN CONSULTORIOS ESTOMATOLÓGICOS DEL MINISTERIO DE SALUD. DISTRITO DE MARIANO MELGAR Y MIRAFLORES. AREQUIPA - 2018.** El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal establecer la relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de Salud del distrito de Mariano Melgar y Miraflores de la ciudad de Arequipa durante el año 2017. El tipo de investigación al cual

corresponde nuestro estudio es el no experimental, así mismo se ajustó a los diseños de campo, transversal, prospectivo y descriptivo. Se trabajó con una población que estuvo conformada por 970 usuarios externos, de los cuales se descartaron a 194 dado que no cumplieron con los criterios de inclusión y/o exclusión propuestos. La aplicación de los instrumentos se llevó a cabo en los servicios y horarios de atención dispuestos en los centros de salud seleccionados. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario de opción de respuestas múltiple y cerradas, el cual se basa en el modelo propuesto por el Instituto Nacional de Estadística e Informática de Perú (INEI), así mismo, cabe resaltar que este instrumento esta validado y, por tanto, posee consistencia para su aplicación. Los usuarios externos encuestados se caracterizaron por ser personas principalmente entre los 18 a 30 años (47.3%), de sexo femenino (86.5%), con un nivel de instrucción secundaria (48.8%), que proceden de la provincia de Arequipa (95.9%) y de ocupación ama de casa (48.2%). Respecto a la calidad de atención, la gran mayoría de los usuarios se sintieron parcialmente satisfechos (74.1%) en contraste, la minoría se sintió insatisfecho (7.1%), en función a los indicadores establecidos. ⁽¹⁷⁾

Miranda Junco Mijael (2017). **CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA. AREQUIPA 2017.** El objetivo fundamental de la presente investigación fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa. El diseño de la presente investigación es de tipo relacional. Con tal objeto se conformaron los alumnos del VII Y IX semestre en los que se evaluaron la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa Se empleó

estadística descriptiva con frecuencias absolutas (Nro.) y relativas (%) para establecer la relación entre las variables de interés se utilizó la prueba de tau de Kendall así mismo para establecer los rangos correspondientes a la satisfacción y calidad de atención en los pacientes. La relación entre satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica De Santa María, Arequipa evidencio que el 55.8% de los pacientes se encuentran satisfechos mientras que el 43.5% se encuentran medianamente satisfecho mientras que solo el 0.7% se encuentra insatisfecho. Con esto evidencia que los pacientes que acuden a la clínica odontológica en su gran mayoría se encuentra satisfechos y medianamente satisfechos con un 99.3%. ⁽¹⁸⁾

Laura Muchica, Carlos Enrique (2015). **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR LOS ALUMNOS DEL VII Y IX SEMESTRE DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA DURANTE LOS MESES MARZO, ABRIL 2015.** Se trata de un estudio observacional prospectivo transversal, comparativo de campo y de nivel relacional. Con tal objeto se conformaron los alumnos del VII y IX semestre en los que se evaluaron la calidad de atención brindada a los pacientes y la satisfacción de los mismos respecto a la atención. La relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención por los alumnos evidencio que mientras mayor fue el nivel de calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzo su mayor porcentaje 72.5%.⁽¹⁹⁾

Delgado Urquiza Wilfredo (2018). **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LOS SERVICIOS DE CLÍNICA DEL ADULTO (2010).** La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención odontológica la muestra estuvo conformada por 315 usuarios para la recolección de datos se tomó de modelo del “tubo de la satisfacción de Elias y

Alvares” la cual estuvo conformada por gente entre los 18 a 30 años (40.6%) el sexo predominante es de género femenino (70.8%) estado civil es casado(44.4%) el grado de instrucción superior(36.5%) el nivel de satisfacción en la atención odontológica fue muy buena (68.9%) en función a los indicadores fiabilidad, sensibilidad, tangibilidad, aseguramiento y empatía. ⁽²⁰⁾

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1 CALIDAD

2.2.1.1 DEFINICIÓN Y GENERALIDADES

Calidad se define como la totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades. Estos términos son en realidad características individuales que en un conjunto constituyen la calidad del producto o servicio. Con la finalidad de reforzar y uniformizar los criterios relativos a la calidad se ha creado El Organismo internacional de normalización ISO. 9000 en su norma 8420 ha definido a la calidad. La calidad es valorativo por que cada quien puede tener su propio concepto. ⁽²¹⁾

Existen múltiples definiciones de calidad y todas ella indudablemente aportan a formarse una idea amplia de lo que ella significa. Algunas de las más importantes son: Calidad es preferencia por los clientes calidad es hacer las cosas correctas de la manera correcta y llevar a cabo continuos perfeccionamientos, calidad es satisfacción de los clientes. ⁽²¹⁾

Hay cuatro bases que soportan una buena gestión de la calidad en cualquier tipo de organización.

- La calidad es una actitud de todas las personas que se involucran en un servicio. Esta actitud implica ser humildes y reconocer que todo es susceptible de mejorarse
- La calidad con lleva a tener claro que las organizaciones hospitalarias existen porque hay seres humanos y una comunidad que requiere de ellas.
- La calidad debe ser medida, evaluada y mejorada.
- La calidad no es el resultado del azar, la calidad se plantea y se construye durante el proceso de prestación de servicio. ⁽²²⁾

2.2.1.2 CALIDAD DE ATENCIÓN

Avedis Donabedian de la Universidad de Michigan, considerado padre de la calidad de atención en salud. Conceptualizándolo como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud. ⁽²³⁾

2.2.1.3 CALIDAD SANITARIA

Decimos también que es el grado en el cual los servicios deseados en salud son coherentes con los conocimientos profesionales actuales, otra forma posible de definir la calidad es como el grado en que el servicio prestado se aproxima al prototipo, entendiendo por tal, el modelo óptimo de asistencia que debería prestarse a tal paciente. ⁽²⁴⁾

2.2.1.4 CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La calidad de la atención odontológica brindada en las Clínicas Dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la salud, ya sea de práctica privada o pública. El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. ⁽¹⁾

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que, al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante, es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias. ⁽¹⁾

El odontólogo moderno, para obtener su éxito profesional, no sólo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a la práctica odontológica, sino también poseer habilidades, incluyendo búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica.⁽²⁾

2.2.1.5 CALIDAD TOTAL

Calidad total es el conjunto de principios, de métodos organizados y de estrategia global que intentan movilizar a toda la empresa, integrar los esfuerzos de todas las personas de una organización para proveer productos y servicios que satisfagan las necesidades de los consumidores.⁽²⁵⁾

Es una filosofía de actuar, entendida como un proceso sistémico, permanente y de mejoramiento continuo que involucra a toda organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, de alto valor agregado, que supere las necesidades y expectativas del paciente.⁽²⁶⁾

2.2.1.6 DIMENSIONES DE CALIDAD

La calidad en salud presenta tres dimensiones: estructura, proceso y resultados.

- **Recursos o estructura:**

Evalúa la atención de salud mediante el estudio del ambiente físico en el cual la atención tiene lugar.

Implica por lo tanto atributos tales como infraestructura, confort, equipamiento, calificación del personal, etc.⁽¹⁸⁾

Se asume que dados un ambiente y recursos adecuados estos determinan una atención de buena calidad, como sostiene Donabedian. “una buena estructura aumenta la probabilidad de un buen proceso y un buen proceso aumenta la probabilidad de un buen resultado”. (27)

- **Proceso:**

Cuidado que el paciente recibe: considera no solo que existan las condiciones tecnológicas para alcanzar resultados, sino la secuencia de actividades que los prestadores deben desarrollar: Historias clínicas, exámenes físicos, pruebas auxiliares de diagnóstico, justificación del diagnóstico y tratamiento proporcional, etc.(28)

La medición del proceso implica:

Calidad clínica o técnica, se refiere a la calidad interpersonal, accesibilidad al servicio, y adecuación del servicio a la realidad del usuario.

Calidad técnica, se refiere a la habilidad y conocimiento clínico de proveedor y la pericia de los procesos de cuidado que el paciente recibió.

Calidad interpersonal, se refiere a la interacción entre el proveedor y el paciente, el cual tiene las siguientes características: (28)

- Respecto a los derechos, a la cultura a las características individuales de la persona.
- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.

- Interés manifiesto en la persona, sus percepciones, necesidades y demandas, lo que es así mismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- Ética de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y de acuerdo con los principios ético – deontológicos. ⁽²⁹⁾

- **Resultados:**

Se refiere a la repercusión de la atención sobre la salud bucal de las personas. Tiene en cuenta por lo tanto la recuperación de la salud, la restauración de las funciones, la sobrevida, la satisfacción del paciente con el servicio, la calidad de vida posterior al tratamiento, etc. ⁽³⁰⁾

2.2.1.7 GARANTÍA DE CALIDAD

Este concepto de garantía de calidad fue definido por Donabedian como: todas aquellas actividades que periódica o continuamente se dirigen a revisar las condiciones bajo las cuales se proporciona atención Odontológica, esta es monitorizada y los resultados son seguidos de manera que las deficiencias sean corregidas por el docente a cargo. ⁽³¹⁾

2.2.1.8 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención. ⁽³⁾

La calidad técnica de la atención tiene dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad).⁽⁴⁾

Además, considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes depende de varios elementos en su relación: la calidad de su comunicación, la capacidad del odontólogo de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con “preocupación, empatía, tacto y sensibilidad.”⁽⁴⁾

El enfoque en sistema, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta 3 componentes esenciales: estructura, proceso y resultados.⁽⁵⁾

- **Estructura:**

Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la formulación de políticas y estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye lo que en sistema se llama insumos o entrada. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole

organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal. ⁽⁵⁾

- **Proceso:**

Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que dispongan, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes. ⁽⁵⁾

- **Resultado:**

En última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo. ⁽⁵⁾

2.2.2 SATISFACCIÓN

Según la Real Academia define satisfacción como “razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria, a gusto de alguien, cumplidamente”. La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. ⁽⁶⁾

Es evidente que a partir de estas definiciones resulta difícil determinar qué es satisfacer y sentirse satisfecho, pero en esencia el fenómeno muestra tres aspectos esenciales, los cuales son destacados por Zas: la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación con la espera de un cierto efecto. ⁽³³⁾

Siguiendo a Zas se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no Conformidad expresada por el usuario en función de sus expectativas que este tiene respecto a la atención que recibe en el hospital en las diferentes especialidades consecuentemente diríamos que la satisfacción del usuario de los servicios de salud vendría a ser un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud. ⁽³⁴⁾

Existen razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado del proceso asistencial. ⁽³⁵⁾

Primero.

Hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.

Segundo.

La satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como por ejemplo el éxito de informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención.

Tercero.

La opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a prever. ⁽³⁶⁾

Los individuos no son recipientes pasivos, sumisos seguidores de las órdenes y recomendaciones de los expertos. La población es más autónoma de lo que el sistema sanitario ha creído hasta ahora. Así la medida de la satisfacción es un instrumento cuyo valor va en aumento en todas las organizaciones sean públicas o privadas, de producción o de servicios y la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus pacientes se ha generalizado hasta tal punto que se ha llegado a modificar la definición de calidad. ⁽³⁶⁾

Los programas de mejora de calidad de atención deberían centrarse en el usuario\cliente porque se entiende que estos deben ir dirigidos a satisfacer sus necesidades.

La satisfacción con la atención Odontológica tiene las siguientes funciones, curar a veces aliviar el dolor restaurar la función masticatoria estética y funcional de toda la cavidad bucal y confortar siempre por eso el concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. ⁽³⁶⁾

De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad de atención. La satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con una gran variedad de factores que son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro y los valores del individuo y de la sociedad. Una de las principales dificultades del análisis de la satisfacción radica justamente en la indeterminación de este concepto que procede por una parte de una naturaleza subjetiva y por otra la de una contextual. ⁽³⁷⁾

La medida de la satisfacción ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios porque proporciona información sobre la calidad de atención percibida por los ciudadanos. Utilizado adecuadamente puede ser un buen instrumento para modular y adaptar los servicios a las necesidades expresadas por la población, así como un buen centinela de los cambios culturales y de preferencias de la población. ⁽³⁷⁾

El objetivo del análisis de la satisfacción será pues facilitar información a los profesionales y a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios. Que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias comportamientos y actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial. Una razón adicional para introducir la utilización de la opinión de la población en las organizaciones sanitarias es porque se convierte en un instrumento útil. ⁽³⁶⁾

2.2.2.1 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción de los pacientes depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud de la persona. ⁽³⁸⁾

Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas. Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. ⁽³⁸⁾

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.

Tinoco y Ribeiro proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio. ⁽³⁸⁾

2.2.2.2 RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y SATISFACCIÓN

Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales no tienen que diferenciar entre ambos conceptos. ⁽⁴⁰⁾

Pero a pesar de que en los dos casos nos referimos a evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es fundamental resaltar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre calidad se basan en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra.

La mayoría de los autores investigados consideran que la satisfacción implica:

- a. La presencia de una meta que el consumidor desea alcanzar.

b. El logro de esta meta, solo puede ser considerado tomando en cuenta un estándar de comparación.

El proceso de evaluación de la satisfacción incluye como mínimo la presencia de dos elementos: una meta y una referencia o estándar de comparación. ⁽⁴⁰⁾

Restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud. ⁽⁶⁾

Generalmente, el paciente no puede valorar con justicia si el aspecto técnico científico funcionó adecuadamente en la atención recibida; él no sabe si una intervención quirúrgica o un examen complementario se realizó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado o no, pero él sí sabe qué tipo de asistencia recibió, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional y el resto del personal del equipo de salud; él sabe si fue tratado como una persona o no. ⁽⁶⁾

De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está correlacionado positivamente con el grado de satisfacción general que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el Odontólogo. ⁽⁶⁾

Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera" tenemos la habilidad para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro. La valoración que hace cada individuo del grado en que se

satisface su necesidad de salud en cada momento está influida en primer lugar por su propia experiencia como usuario del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el Odontólogo, como paciente o como familiar de paciente. ⁽⁶⁾

Esta relación puede tener varias funciones:

- **Una función social:**

Para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizando con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social. ⁽⁷⁾

- **Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud:**

El ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud. ⁽⁷⁾

- **Una función terapéutica:**

Un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del Odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del Odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una

respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia por muy variadas vías el resultado de la atención. Esta relación se ha comprobado. ⁽⁷⁾

2.2.3 PERCEPCIÓN DEL PACIENTE

Un paciente motivado está listo para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. 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 de atención influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. ⁽⁴¹⁾

Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al paciente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer todo esto influirá directamente en la percepción de satisfacción del paciente. Esto también incluye verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas para juzgar para conquistar y llegar más cerca de lo llamado. Calidad de atención. ⁽⁴¹⁾

2.2.3.1 ESCALA DE LIKERT

En la mayoría de las investigaciones cuando se evalúa actitudes y opiniones se suele utilizar la escala de Likert. Esta escala se difundió ampliamente por su rapidez y sencillez de aplicación desde su desarrollo en 1932. Su aplicación ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad, luego de 85 años continuó siendo la ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años y en la actualidad. ⁽⁴²⁾

La escala de Likert es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con

grados de acuerdo o desacuerdo. Estas frases a la que es sometido el entrevistado están organizadas y tienen un mismo esquema de reacción permitiendo que el entrevistado responda rápidamente y sin dificultad alguna las preguntas ahí formuladas. ⁽⁴²⁾

Entre sus principales ventajas que posee es que todos los sujetos coinciden o comparten el orden de las expresiones esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de la escala) procuro dotar a los grados de la escala con una relación muy fácil de comprender para el entrevistado. ⁽⁴²⁾

Muy bueno	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Muy malo	1

1. Se recoge una serie de ítems relacionados con la actitud que queremos medir (aproximación a los pacientes tratados) se seleccionan aquellos que expresan una posición claramente favorable o desfavorable, estos ítems pueden ser elaborados por personas conocedoras el tema que se pretende medir (juicio de expertos) y conocedoras, así mismo del colectivo de individuos que responderá a la escala definitiva.
2. Se selecciona un grupo de personas estos responderán eligiendo en cada ítem la alternativa que mejor describa su posición personal.

3. Las respuestas a cada ítem reciben puntuaciones más altas cuando más favorables son la actitud, dándose a cada sujeto la suma total de las puntuaciones obtenidas. ⁽⁴²⁾

2.2.3.2 VENTAJAS

A pesar de la ausencia de teoría justificativa para la “escalabilidad” en la práctica las puntuaciones del cuestionario Likert proporcionan con frecuencia la base para una primera ordenación de la gente en la característica que se mide.

2.2.3.3 DESVENTAJA

Puede obtenerse una misma puntuación con diferentes combinaciones de ítems lo que demuestra que la misma puntuación puede tener significados diferentes (no obstante la consistencia interna tiende a evitarlo).

2.2.3.4 MARKETING EN LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

Para la correcta atención en todo tipo de establecimientos donde se atienda personas se requiere que el personal que está a cargo de la atención este motivado y comprometido con el proceso de calidad de atención. De la motivación del personal de atención en todo establecimiento de salud será la causa principal de pérdida o ganancia de pacientes Las respuestas a cada ítem reciben puntuaciones más altas cuando más favorables son la actitud, dándose a cada sujeto la suma total de las puntuaciones obtenidas. ⁽¹⁹⁾

2.2.3.5 EXPECTATIVAS DE LOS PACIENTES EXTERNOS

Un servicio de calidad, bajo un estilo propio, parte necesariamente del conocimiento de las expectativas, necesidades y demandas de los usuarios. ⁽⁸⁾

Por ello la atención y trato debe responder a las condiciones y características que ellos demandan al contactarse con la institución.

De acuerdo a los estudios realizados, los usuarios esperan del servicio:

- **Amabilidad:**

El asegurado espera un buen trato, entendido como cordialidad, respeto, humanidad y equidad en la atención “ser tomado en cuenta”.

- **Disposición para ayudar:**

El asegurado espera una actitud de cooperación, interés y compromiso con la resolución de sus inquietudes y problemas.

- **Orientación**

El asegurado busca que el conocimiento del profesional de la salud se traduzca en una orientación adecuada y oportuna frente a sus inquietudes sobre los procesos a seguir o sobre su salud.

- **Información sobre los procedimientos y resultados:**

El asegurado espera contar con información completa, accesible y clara a lo largo de todo el proceso de atención.⁽⁸⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

CALIDAD:

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la calidad es la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

SATISFACCIÓN:

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), la satisfacción en una acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.

SERVICIOS:

Es el conjunto de actividades que lleva a cabo internamente una empresa por ejemplo para poder responder y satisfacer las necesidades de un cliente. Es un bien pero se diferencia de este porque siempre se consume en el momento en que es prestado (Definición ABC, 2015).

USUARIO:

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), usuario es una persona que tiene derecho de usar de una cosa ajena con cierta limitación.

CONSULTORIO:

Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE), consultorio Establecimiento privado donde se despachan informes o consultas sobre materias técnicas.

ODONTOLOGÍA:

Es la especialidad médica que se encarga de estudiar, tratar y prevenir las enfermedades típicas que padecen nuestros dientes, entre las más corrientes: la caries, la gingivitis o inflamación de las encías (Definición ABC, 2015).

CAPÍTULO III:

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL Y DERIVADAS

3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

ES PROBABLE QUE exista relación entre la calidad de atención y satisfacción percibida por los pacientes respecto al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel, tenga relación con su satisfacción.

3.1.2. HIPÓTESIS DEVIVADA

ES PROBABLE QUE exista relación entre la calidad te atención y satisfacción percibida por los pacientes respecto al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel, no tenga relación con su satisfacción.

3.2. VARIABLES; DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACION

3.2.1. VARIABLES PRINCIPALES

Variables	Indicadores	Naturaleza	Escala de medición
Calidad de atención	Mala Regular Buena	Cualitativa	Ordinal
Satisfacción	Baja Moderada Alta	Cualitativa	Ordinal

3.2.2. VARIABLES SECUNDARIAS

Variables	Indicadores	Naturaleza	Escala de medición
Edad	Años	Cuantitativa	Razón
Sexo	Masculino Femenino	Cualitativa	Nominal
Estado civil	Soltero(a) Casado(a) Conviviente Divorciado(a) Viudo(a)	Cualitativa	Nominal
Grado de Instrucción	Primaria Secundaria Técnico Superior	Cualitativa	Ordinal
Tipo de paciente	Nuevo Recurrente	Cualitativa	Nominal

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

A. TIPO DE ESTUDIO

Es **no experimental**, porque los datos son registrados mediante un programa que evaluó las respuestas mediante una fórmula de cálculos tanto numérica como porcentual para la investigación, sin ningún tipo de intervención del investigador.

B. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- De acuerdo a la temporalidad fue.

Transversal ya que la medición se llevó a cabo en un momento específico de tiempo y se recolectó los datos necesarios.

- De acuerdo con el lugar donde se obtendrán los datos.

De campo por que la información se obtuvo directamente de las unidades de estudio, en este caso, son los pacientes del hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores.

- De acuerdo con el momento de la recolección de datos.

Es **prospectivo**, debido a que la información fue obtenida en la actualidad y de allí se trabajó para obtener datos certeros.

- De acuerdo con la finalidad investigativa.

Es **relacional**, cuando la intención es causa y efecto.

4.2. DISEÑO MUESTRAL

El grupo de estudio está conformado por todos los pacientes que acudieron a la consulta y posterior a un tratamiento durante un trimestre, que correspondió a la duración de nuestro estudio en el Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores y que además reunieron los criterios de inclusión y exclusión. Se descartaron 150 pacientes dado que no cumplieron con los criterios de inclusión.

- **CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

- Pacientes que hayan firmado el consentimiento informado.
- Pacientes que deseen participar de la encuesta de manera voluntaria.
- Pacientes que acuden al hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, con el fin de ser tratado o que ya hayan sido tratados anteriormente en el servicio de Odontología.
- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que presenten alguna enfermedad sistémica

- **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Pacientes que no deseen participar de la encuesta de manera voluntaria.
- Pacientes menores de edad.
- Pacientes con enfermedades visuales.
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- Pacientes que acudieron por urgencia y emergencia.
- Enfermedades psiquiátricas.

4.3. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- **TÉCNICAS**

La técnica que se utilizó para llevar a cabo la recolección de datos fue la Encuesta.

- **INSTRUMENTOS**

El instrumento consta de una primera parte que contiene datos acerca de las características como edad, sexo, grado de instrucción, estado civil y tipo de paciente. Luego se inicia las preguntas que están repartidas en dos dimensiones.

Relación entre calidad de atención en los servicios de Odontología y satisfacción en los servicios de odontología y finalmente algunas que otra sugerencia que el paciente tratado en los establecimientos del Hospital Edmundo Escomel extensión Miraflores cree necesario.

El instrumento que se aplicó para medir las variables de interés fue una encuesta creada según la escala de Likert (psicólogo creador de la escala). (Anexo N° 2)

Este cuestionario consta de 34 preguntas en total, cada una de ellas se califica de 1 a 5 puntos, donde 5 puntos es muy bueno, 4 puntos es bueno, 3 puntos regular, 2 puntos es malo y 1 punto muy malo.

Para valorar la calidad de atención se consideran desde la pregunta número 1 y hasta la pregunta número 22, por lo tanto son 22 preguntas y los puntajes van desde 22 puntos hasta 110 puntos, siendo los baremos establecidos de la siguiente manera:

- Malo y muy malo lo consideramos como malo
- Regular lo consideramos como regular
- Muy bueno y bueno lo consideramos como bueno
 - Malo : De 22 a 60 puntos
 - Regular : De 61 a 80 puntos
 - Bueno : De 81 a 110 puntos

Respecto a la satisfacción, se considera de la pregunta número 23 a la pregunta número 34, siendo por tanto 12 preguntas, cuya calificación oscila desde un valor mínimo de 12 y un máximo de 60. Para establecer la satisfacción se toma en cuenta los siguientes baremos:

- Malo y muy malo lo consideramos como baja
 - Regular lo consideramos como moderada
 - Muy bueno y bueno lo consideramos como alta
- Baja : De 12 a 27 puntos
 - Moderada : De 28 a 44 puntos
 - Alta : De 45 a 60 puntos

4.4. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó el permiso al Gerente del Hospital Edmundo Escomel extensión Miraflores a través de una carta de autorización de la Escuela de Estomatología, para poder acceder en este caso a las instalaciones y realizar la encuesta en el área de odontología para poder obtener información clasificada.

Después de conseguir el permiso respectivo se procedió a recabar información sobre los pacientes que se encuentran en el área de odontología después de haber salido del consultorio con su respectivo diagnóstico.

Se llevó a cabo una capacitación a cada paciente para el llenado de las hojas de encuesta en el cual incluirá el consentimiento informado (Anexo N° 1) y preguntas claras.

Se realizó fuera de la consulta, después de haber pasado la consulta y/o tratamiento respectivo y se les hizo saber sobre los objetivos de la investigación.

Se realizó en un número determinado de personas que trate de acercarnos a la realidad de la situación.

Se procedió hacer las encuestas hasta llegar al número determinado de la muestra.

Todos los datos que se registraron en el instrumento fueron validados por la escala de Likert.

Se procedió al llenado del cuestionario para recabar datos personales (Anexo N° 2)

Se agradeció a los pacientes por su participación en el estudio.

4.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICA PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Los datos, una vez obtenidos, fueron vaciados en una base de datos en una hoja de cálculo Excel versión 2016. A partir de esta se elaboraron las tablas (de simple y doble entrada) y los gráficos correspondientes, principalmente de barras.

El análisis de la información consistió, en primer lugar, de la obtención de frecuencias absolutas (N°) y relativas (%), dada la naturaleza cualitativa de la totalidad de nuestras variables. En segundo lugar, se procedió a determinar si la calidad de atención tenía relación con la satisfacción de los pacientes, aplicándose para tal fin la prueba estadística de Chi cuadrado, asumiéndose para su interpretación un nivel de significancia del 95% (0.05).

La totalidad del trabajo estadístico se llevó a cabo con la ayuda del software EPI – INFO, versión 6.0.

4.6. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación cumple con las consideraciones éticas dadas por la Declaración de Helsinki Seúl, 2008 aprobada por la Asociación Mundial de Medicina.

Para cumplir con los principios bioéticos, se elaboró el consentimiento informado, el cual fue entregado a los pacientes que participaron de la investigación.

El presente proyecto se basó en los principios éticos:

- **Principio de Autonomía:** principio que defiende a la libertad individual que cada uno tiene para determinar sus propias acciones de acuerdo con su elección. Se respetaron los derechos de los pacientes, no se les obligó a participar de la investigación se respetó su decisión tomada de acuerdo a sus valores y convicciones personales.
- **Principio de Beneficencia:** este principio se refiere a la obligación moral de actuar en beneficio de otros. Muchos actos de beneficencia son obligatorios, pero un principio de beneficencia impone una obligación de ayudar a otros a promover sus importantes y legítimos intereses.
- **Principio de no maleficencia:** este principio consiste en no provocar o incitar daño, se debe impedir hacer mal, se debe eliminar el mal, se debe hacer y promover el bien.
- **Principio de Justicia:** incluye el derecho de la persona a un trato justo y equitativo; antes, durante y después de su participación; y a la privacidad.

Los datos obtenidos en el presente trabajo de investigación serán usados sólo para fines de investigación y publicados en una revista.

CAPÍTULO:V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

TABLA N° 1

**DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES**

EDAD	N°	%
De 18 a 40 años	97	42.7
De 41 a 60 años	95	41.9
De 61 años a más	35	15.4
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 1 nos muestra la distribución, tanto numérica como porcentual, de los pacientes que asistieron al servicio de odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, de acuerdo con su edad. Es importante indicar que esta variable la hemos agrupado en tres rangos, dado su dispersión, para una mejor interpretación de los datos.

Los pacientes atendidos en el servicio y evaluados para nuestra investigación tenían edades que fluctuaron desde los 18 y llegaron hasta los 89 años. Como se observa de los resultados, el mayor porcentaje de ellos (42.7%) tenían entre 18 a 40 años, mientras que el menor (15.4%) correspondieron a los pacientes adultos mayores, es decir, con edades de 61 años a más.

GRÁFICO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES

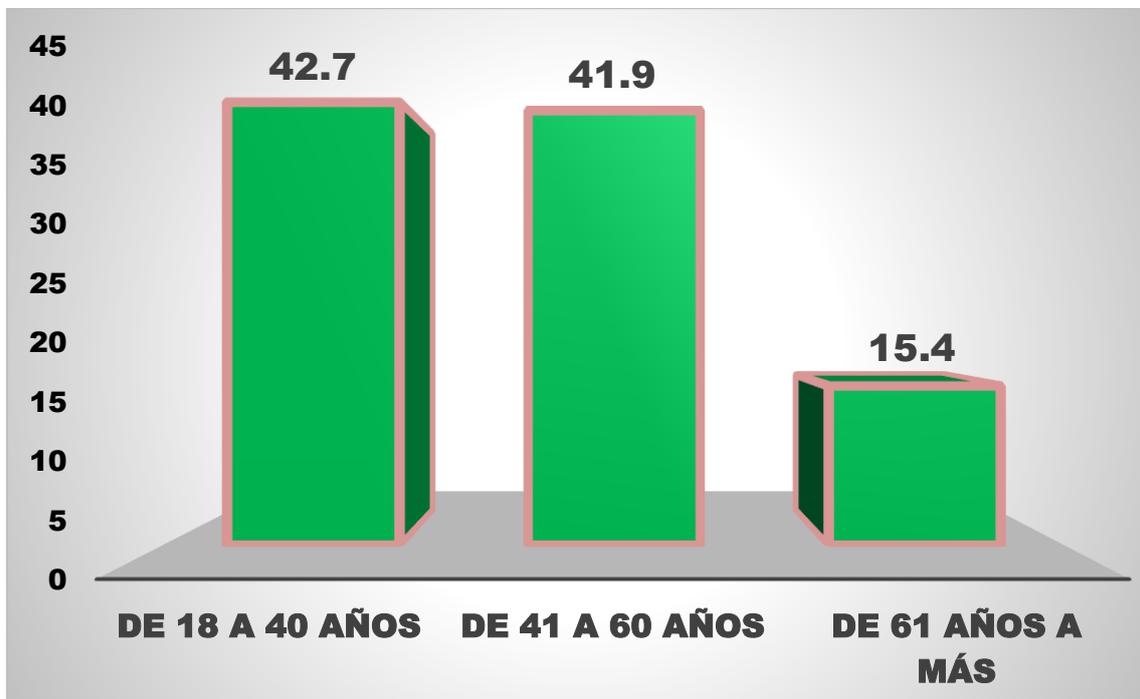


TABLA N° 2

**DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES**

SEXO	N°	%
Masculino	68	30.0
Femenino	159	70.0
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

En la presente tabla se muestra la distribución numérica y porcentual de los pacientes que asistieron al servicio de odontología del Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, de acuerdo con su sexo.

Los resultados obtenidos nos permiten establecer que la mayoría de los pacientes evaluados (70.0%) y que asisten al servicio correspondieron al sexo femenino, mientras que el resto de ellos (30.0%) fueron los del masculino. Entonces, de acuerdo con esta información, podemos indicar que hay un poco más del doble de pacientes mujeres respecto a los que son hombres, siendo la relación evidenciada de 2 a 1, es decir, por cada hombre que asiste solicitando atención en Odontología, y que fue evaluado para nuestra investigación, hubo dos mujeres en las mismas condiciones.

GRÁFICO N° 2

DISTRIBUCIÓN DEL SEXO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES

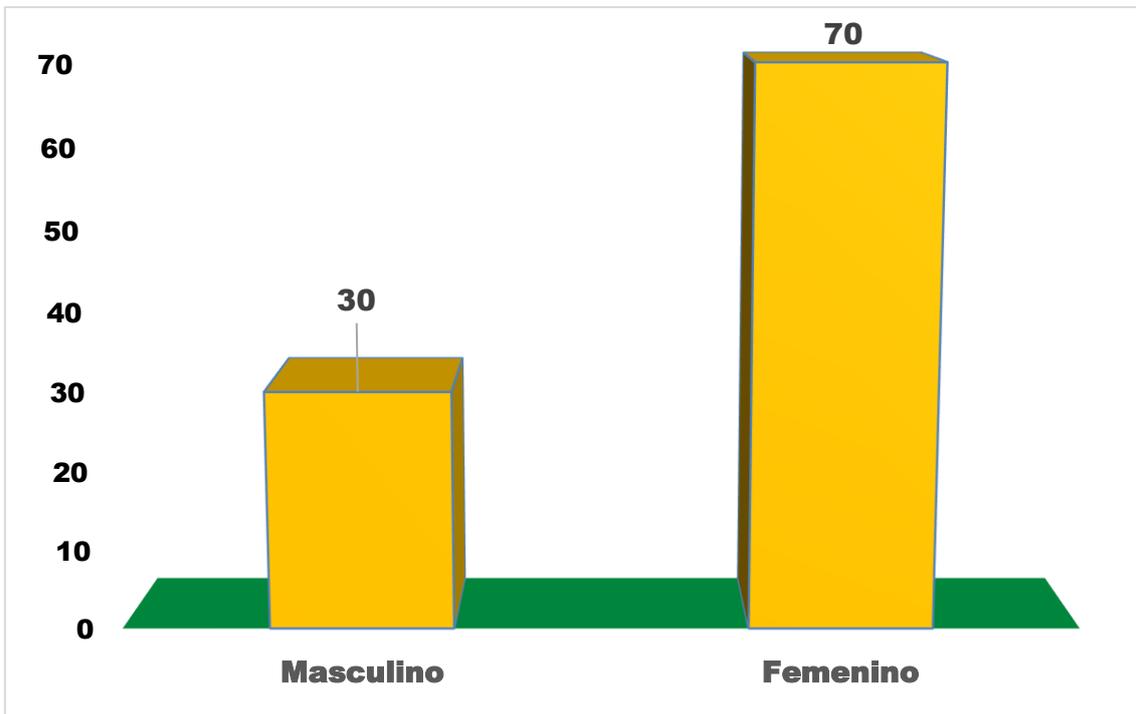


TABLA N° 3

DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

GRADO DE INSTRUCCIÓN	N°	%
Primaria	0	0.0
Secundaria	60	26.4
Técnico	93	41.0
Superior	74	32.6
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

En la tabla que se muestra presentamos la distribución numérica y porcentual del grado de instrucción, que declararon tener los pacientes que asistieron al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión de Miraflores.

De acuerdo con los resultados obtenidos, el grado de instrucción que se evidenció en los pacientes que fueron evaluados para nuestra investigación, en mayor porcentaje (41.0%), de acuerdo con su manifestación fue el nivel académico de técnico, seguido por aquellos con un grado de instrucción superior (32.6%). En contraparte, ninguno de los pacientes incluidos en el trabajo indicó tener un nivel de instrucción primaria.

GRÁFICO N° 3

DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

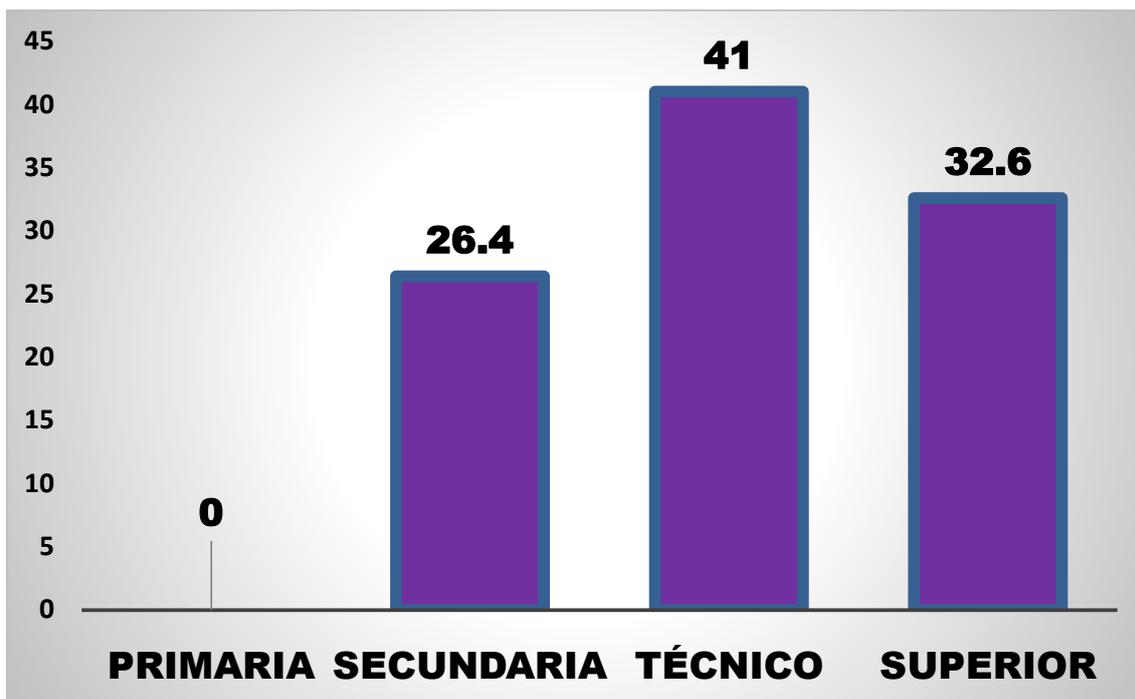


TABLA N° 4

**DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES**

ESTADO CIVIL	N°	%
Soltero(a)	41	18.1
Casado(a)	103	45.4
Conviviente	49	21.6
Otros	34	15.0
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

La tabla N° 4 nos muestra la distribución numérica y porcentual respecto al estado de civil de los pacientes que asistieron al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión de Miraflores que fueron incluidos en nuestra investigación.

Los resultados obtenidos nos permiten establecer que, el mayor porcentaje (45.4%) de los pacientes que fueron motivo de investigación, indicaron tener un estado civil de casados. En tanto, el menor porcentaje de nuestros pacientes (15.0%) manifestaron tener otros estados respecto a su situación civil, estos estados correspondieron a aquellos pacientes que eran divorciados o separados y los viudos.

GRÁFICO N° 4

DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

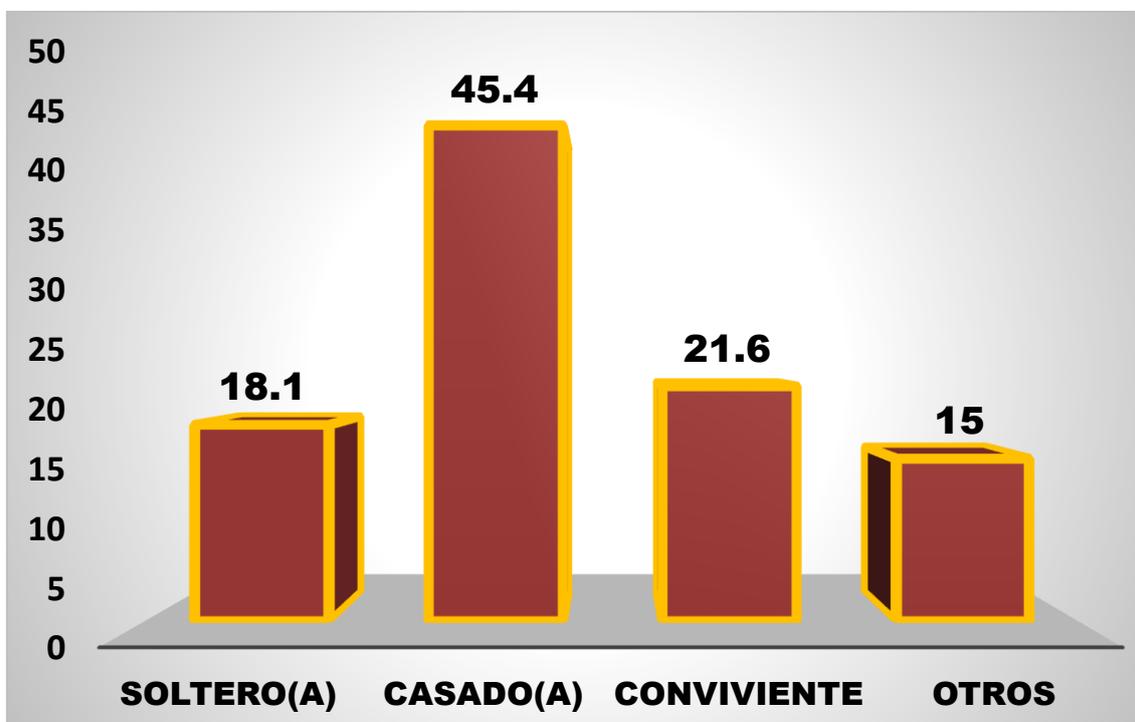


TABLA N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES SEGÚN SU TIPO

TIPO DE PACIENTE	N°	%
Nuevo	27	11.9
Recurrente	200	88.1
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

En la tabla que presentamos en esta página, mostramos la distribución numérica y porcentual de los pacientes que asisten al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión de Miraflores, en función a su condición en la consulta. Cuando hablamos de condición del paciente, nos referimos a si este es nuevo, es decir, es la primera vez que asiste para recibir atención en el servicio, o si es recurrente, es decir, si está asistiendo más de una vez al consultorio para recibir el tratamiento correspondiente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, como se aprecian en la respectiva tabla, la gran mayoría de los pacientes que fueron motivo de investigación (88.1%) son recurrentes en el servicio de Odontología, mientras que el resto, representado por el 11.9% del total, son pacientes que recién vienen a solicitar atención en este servicio.

GRÁFICO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES SEGÚN SU TIPO

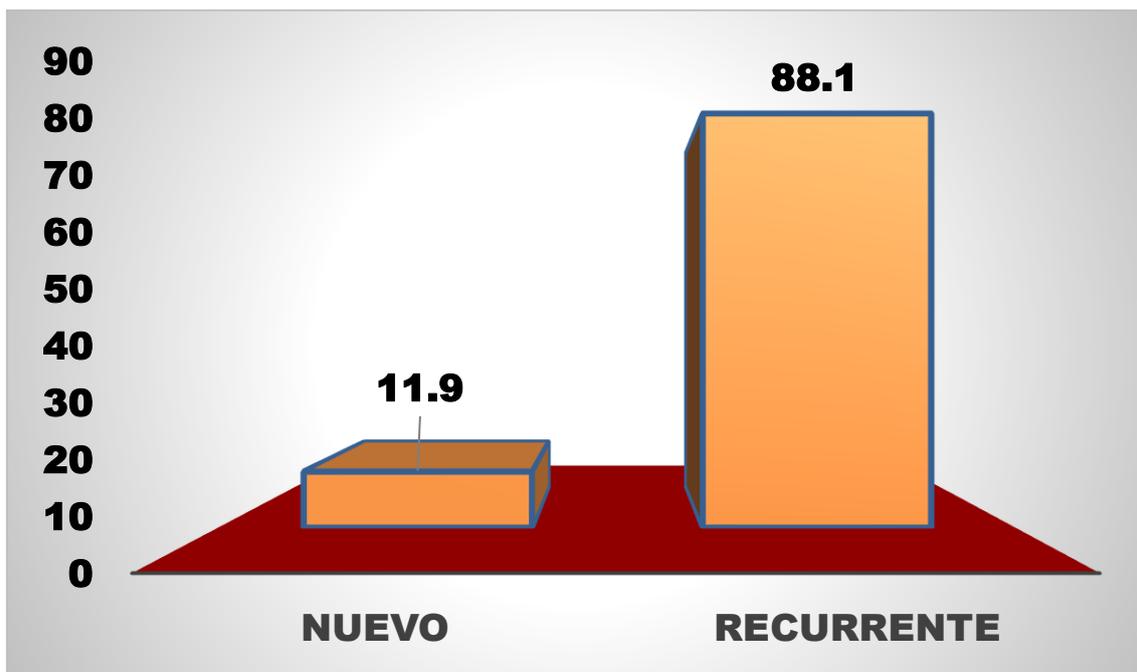


TABLA N° 6

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN
AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL
EXTENSIÓN MIRAFLORES**

CALIDAD	N°	%
Mala	124	54.6
Regular	63	27.8
Buena	40	17.6
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 6 mostramos la distribución numérica y porcentual de los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, de acuerdo con la calidad de atención que ellos manifestaron tener en función con el instrumento aplicado y llenado por ellos. Cabe resaltar que la variable calidad de atención es nuestra primera variable principal y corresponde al tipo independiente.

Respecto a los resultados obtenidos, podemos apreciar que la mayoría de los pacientes incluidos en la investigación (54.6%) consideran que la calidad de atención percibida por ellos respecto al servicio de odontología es mala; es decir, un poco menos de la mitad de ellos consideran la calidad entre regular y buena, siendo el menor porcentaje el que correspondió a los pacientes que la consideran como buena (17.6%).

GRÁFICO N° 6

CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

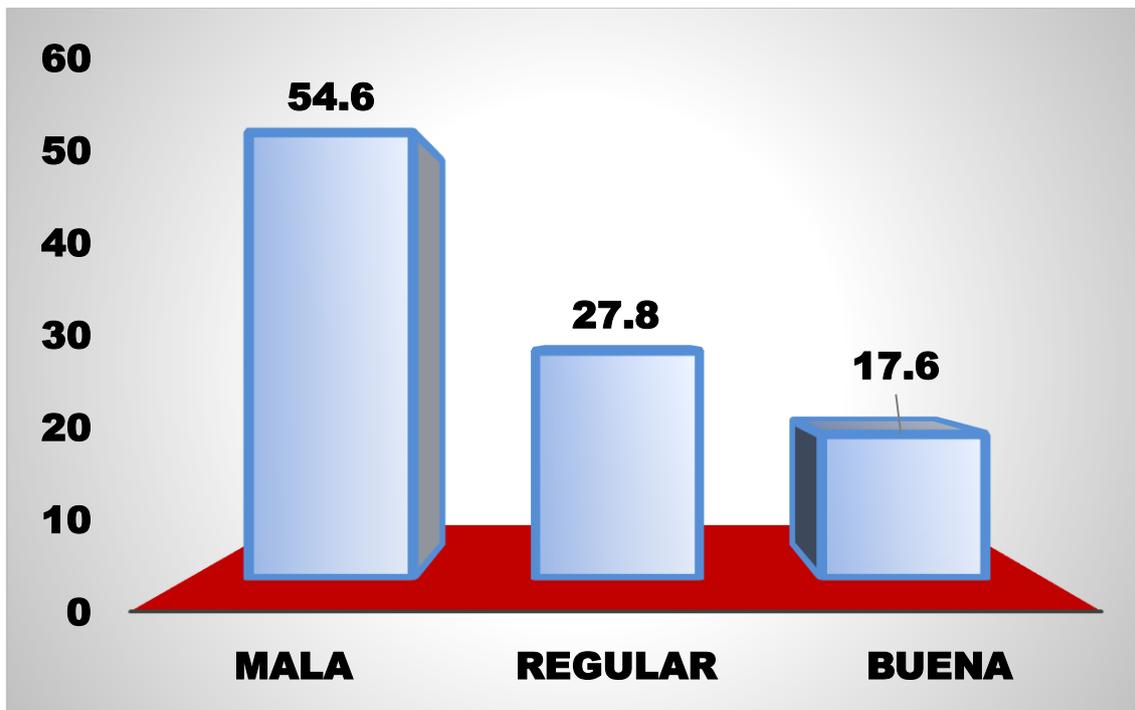


TABLA N° 7

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N°	%
Baja	23	10.1
Moderada	174	76.7
Alta	30	13.2
Total	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

INTERPRETACIÓN:

La presente tabla nos muestra el nivel de satisfacción evidenciado en los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión de Miraflores. Es importante mencionar que esta variable, nivel de satisfacción, es la segunda variable principal de nuestra investigación y es considerada como dependiente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, podemos mencionar que la gran mayoría de los pacientes evaluados y que fueron sometidos a los instrumentos de investigación correspondientes, tienen un nivel de satisfacción considerado como moderado (76.7%) el menor porcentaje corresponde a aquellos pacientes que tienen un nivel de satisfacción bajo (10.1%)

GRÁFICO N°7

NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

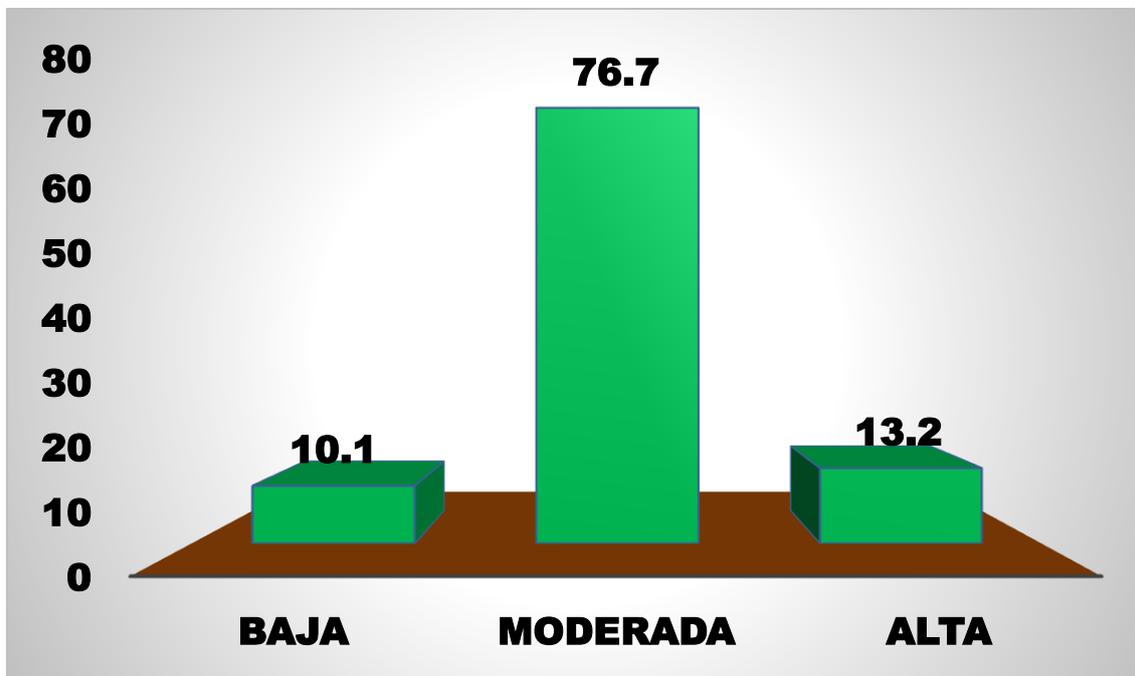


TABLA N° 8

**RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES**

Calidad	Nivel de Satisfacción						Total	
	Baja		Moderada		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mala	20	16.1	99	79.8	5	4.0	124	100.0
Regular	3	4.8	55	87.3	5	7.9	63	100.0
Buena	0	0.0	20	50.0	20	50.0	40	100.0
Total	23	10.1	174	76.7	30	13.2	227	100.0

Fuente: Matriz de datos

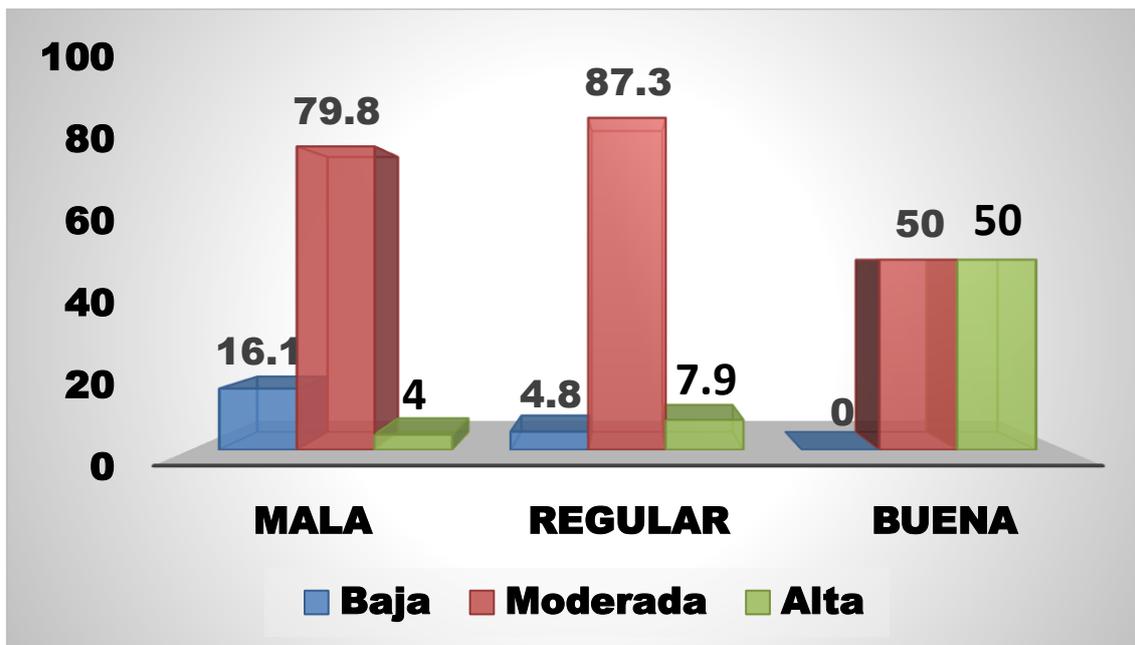
INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 8 relacionamos la calidad de atención percibida por los pacientes y su nivel de satisfacción respecto al servicio de Odontología ofrecido en el Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, de EsSalud.

Como se puede apreciar de los resultados obtenidos, los pacientes que percibían una calidad de atención mala, en su gran mayoría (79.8%), su nivel de satisfacción fue moderado. Respecto a los pacientes que percibían una calidad de atención en nivel regular, básicamente se concentraron en un nivel de satisfacción moderada (87.3%). En relación con los pacientes que llegaron a percibir niveles buenos de calidad en la atención, la mitad de ellos tenían un nivel de satisfacción moderada y la otra mitad alta.

GRÁFICO N° 8

RELACIÓN ENTRE CALIDAD Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES



5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL

TABLA N° 9

PRUEBA CHI CUADRADO PARA RELACIONAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES

SATISFACCIÓN	Valor Estadístico	Grados de Libertad	Significancia P
CALIDAD DE ATENCIÓN	65.245	4	0.000 (P < 0.05) S.S

En la relación llevada a cabo entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción (Tabla N° 8) de los pacientes que acuden al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión de Miraflores, se aplicó la prueba estadística de Chi Cuadrado, la cual nos permite establecer si existe o no relación significativa entre dos variables, una independiente y la otra dependiente, siendo ambas de naturaleza cualitativa.

Como se aprecia de los resultados obtenidos, la calidad de atención percibida por los pacientes tiene relación estadísticamente significativa con su nivel de satisfacción, evidenciándose que, mientras mayor sea la calidad percibida respecto a la atención, mejor será el nivel de satisfacción que poseen los pacientes respecto al servicio de Odontología

5.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

A. Hipótesis Principal:

ES PROBABLE QUE la relación entre la calidad de atención percibida por los pacientes respecto al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, tenga relación con su satisfacción.

Regla de Decisión:

Si $P \geq 0.05$ No se acepta la hipótesis.

Si $P < 0.05$ Se acepta la hipótesis.

Conclusión:

De acuerdo con los resultados obtenidos (Tabla N° 9), procedemos a aceptar nuestra hipótesis principal, puesto que se ha demostrado que la calidad de atención percibida por los pacientes tiene relación estadísticamente significativa con su nivel de satisfacción, pues mientras mejor sea la percepción de la calidad de atención, mayor será la satisfacción.

B. Hipótesis Derivada:

ES PROBABLE QUE la relación entre la calidad de atención percibida por los pacientes respecto al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, no tenga relación con su satisfacción.

Conclusión:

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en nuestra investigación (Tabla N° 9), procedemos a rechazar la hipótesis derivada, pues ya ha quedado demostrado que la calidad de atención percibida tiene relación con el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al servicio de Odontología.

5.4. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación busca determinar principalmente cual es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia Odontológica en los consultorios, mediante la realización de encuestas aquellos usuarios que aceptaron participar en la investigación, durante los horarios de atención establecidos por la entidad.

La relación entre la calidad de atención en el servicio del hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores, fue mala (54.6%) (tabla N°6), estos datos no coinciden con los resultados obtenidos en la investigación de Pariajulca Fernández Israel Robert donde evidencio que en la clínica Odontológica de la universidad privada Norbert Wiener la calidad fue buena (37.2%) en el mayor porcentaje de los pacientes sin embargo coincide con el trabajo de Ccahua Apaza Ebony Milagros en la cual se demostró que la calidad de atención en la gran mayoría de los usuarios externos atendidos en consultorios estomatológicos del Ministerio de salud del distrito de Mariano Melgar y Miraflores fue regular con el (74.1%).

Respecto a la satisfacción en nuestra investigación se ha encontrado que la mayoría fue regular con el (72.0%) estos datos no coinciden con el trabajo de Elizondo J, Quiroga M, Palomares P, Martínez G. donde encontró que el (71.0%) de sus pacientes estaban muy satisfechos respecto a la atención del servicio Odontológico, tampoco coincide con el trabajo de Ruiz R, Alba A, Jiménez C, González V, Garcia M, Pérula de Torres donde el (90.0%) de los usuarios estaban satisfechos o muy satisfechos respecto a la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud, tampoco coincide con el trabajo de López O, Cerezo M, Paz A. donde encontraron que el (84.0%) de sus pacientes reportaron estar satisfecho con la atención Odontológica recibida, tampoco coincide con el trabajo de Lara N, López V, Morales S, Cortés E donde en sus resultados muestra que en general que el (85.0%) de sus pacientes estaban satisfechos, tampoco coincide con el de Bustamante Sandoval, Wilson Edinson en el que evidencio en la mayor parte

de los pacientes un alto nivel de satisfacción, tampoco coincide con el trabajo de Miranda Junco Mijael en el cual evidencio que el (55.8%) de los pacientes se encuentran satisfechos respecto a la atención recibida en la clínica de la Universidad Católica De Santa María y tampoco coincide con el trabajo de Delgado Urquiza Wilfredo en cuyo trabajo llevado a cabo en la clínica estomatológica de la Universidad Alas Peruanas demostró que la mayoría de los pacientes se sentía satisfecho.

El estudio determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción puesto que a mayor calidad percibida hay mayor satisfacción esto coincide con el trabajo de Laura Muchica, Carlos Enrique donde también en su trabajo se encontró que mientras mayor era la calidad de atención obtenida la satisfacción alcanzo su mayor porcentaje en los pacientes respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Hemos encontrado relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención percibida y el nivel de satisfacción que experimentaron los pacientes que acudieron al Servicio de Odontología, dado que, si la calidad mejora la satisfacción de los pacientes se incrementa.
- SEGUNDA** : La calidad de atención percibida por los pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, en la mayoría de ellos fue mala (54.6%)
- TERCERA** : El nivel de satisfacción observado en los pacientes que solicitaron atención en el servicio de Odontología del Hospital Edmundo Escomel, Extensión Miraflores, en la gran mayoría fue moderada (76.7%).

RECOMENDACIONES

- PRIMERO** : Se recomienda al Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores la realización de estudios periódicos acerca de la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente relacionado a la prestación de servicios Odontológicos y de esta forma se tenga en cuenta la satisfacción del paciente y de posibles fallas esto nos ayudara al mejoramiento del sistema.
- SEGUNDO** : Se recomienda al profesional Odontólogo promover la capacitación del personal de salud con respecto a programas recuperativos, preventivos y charlas de motivación, generando de esta forma, un ambiente más agradable.
- TERCERO** : Se recomienda al Gerente del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores realizar una evaluación de la infraestructura que aporta la comodidad a los usuarios, principalmente en el área de servicios higiénicos y sala de espera, para tomar las medidas correctivas del caso oportunamente, lo cual aportará sobre la satisfacción al paciente.
- CUARTO** : Se recomienda a los futuros Odontólogos realizar nuevos trabajos de investigación, con una muestra equivalente a la totalidad de pacientes atendidos por un trimestre, evaluando la Calidad de atención en las filiales de las clínicas de la Universidad Alas Peruanas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. Revistas Científicas de América Latina, 1990. Vol. 32 D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.Pag 247-249.Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10632217>
2. Skaret E, Berg E, Raadal M. and Kvale G. Confiabilidad y validez del Cuestionario de Satisfacción Dental en una población de 23 años en Noruega. National Institutes of Health. 2004. Vol. 1. Pag.25-30. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/14961837>
3. Shyrley Díaz Cárdenas, Luis Antonio Buelvas Montes, Mónica De La Valle Archibold. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Revistas Científicas de América Latina. 2016. Vol. 16, núm. 2. Pág. 291-303.disponible en:<http://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
4. Carlos Sassi, Luiz Francesquini Júnior, Mário Marques Fernandes, Alicia Picapedra. Uso efectivo del marketing odontológico. Rev. Marketing odontológico. 2011. Vol. VIII / Número 1. Pag. 5-13. Disponible en:<file:///E:/Junior%20trabajos/MUSICA%20DE%20JUNIOR/INDIE%20ROCK!/1044-1-4041-1-10-20160330.pdf>
5. Donald M. Berwickberwick DM. Calidad de la atención médica. The New England Journal of Medicine, 2004. Volume 335 Number 16.Pag. 1227-1231.disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/48a6/ba2e87e55eb87bb8f497fe13e44c0167fe44.pdf>
6. Armijo Coronel, Fabián Guillermo. Análisis de la satisfacción en los usuarios atendidos en el servicio Odontológico del Centro de Atención Ambulatorio Central de Quito-IESS. Ambato-Ecuador. Centro de Atención Ambulatorio Central de Quito-IESS. 2017. Disponible en:<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6335/1/PIUAMSS008-2017.pdf>

7. Otero M. J., Otero I. J. Odontología en el Perú Rev. Odontomarketing; 2004. Vol.3.Pag. 13-18. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/edit54oct2004.htm>
8. Hortencia Patricia, Castillo Castillo. Seguridad del paciente en los servicios de estomatología. Revista ADM; 2016.Vol. 73 (3). Pág. 155-162. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2016/od163k.pdf>
9. Gerra Guamushig, Viviana Jenny. Calidad de atención según la percepción del paciente entre los 25 y 45 años en la clínica integral de octavos semestres de la facultad de odontología de la universidad central del ecuador periodo febrero-julio 2015. (2016)
10. Elizondo J, Quiroga M, Palomares p, Martínez g. Satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. (2011)
11. Ruiz RM, Alba AD, Jiménez CG, Gonzales VN, García MT, Perula de Torres LA, et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. RevCalidAsist.2011;17(1):1-8
12. López O, Cerezo M, Paz A. Estudiaron variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. (2010)
13. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos Servicios Odontológicos en Tiáhuac, distrito Federal. (2000)
14. Bustamante Sandoval, Wilson Edinson. Dimensiones del nivel de Satisfacción de Pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo, 2014. (2015)
15. Pariajulca Fernández, Israel Robert. 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)
16. Salazar Luna, Giancarlos. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínica dentales privadas de Lima Metropolitana. (2006)
17. Ebony Milagros Ccahua Apaza. Calidad de Atención y nivel de Satisfacción de usuarios externos atendidos en Consultorios Estomatológicos del

- Ministerio de Salud. Distrito de Mariano Melgar y Miraflores. Arequipa. (2018)
18. Miranda Junco Mijael. Calidad del Servicio y Satisfacción del Paciente que acude a la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María Arequipa. (2017)
 19. Laura C. Satisfacción del paciente respecto a la Calidad de Atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la Clínica Odontológica De la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo. Pág. 27
 20. Delgado Urquizo Wilfredo. Nivel de Satisfacción del Usuario externo respecto a la atención Odontología en los Servicios de Clínica del Adulto (2010).
 21. Elizondo JE, Quiroga MG. La Satisfacción del Paciente con la Atención Técnica del Servicio Odontológico. 2011. Pág. 99-104.
 22. Lara NF, Lopez VC, Morales SE, Cortez EV. Satisfacción de Usuarios de dos Servicios Odontológicos en Tláhuac. Pág. 45-49.
 23. Kast F, Rosenweig J. Administración en las Organizaciones. Pag.23.
 24. Blanco J, Maya J. Fundamentos de Salud Pública. Administración de Servicios de Salud y Comunicación.
 25. Cordera A; Boberiet m. Administración en Sistemas de Salud. Pág. 36.
 26. Kast F. Rosenzweig J. Administración en las Organizaciones. Pág. 23.
 27. Reyes Em, Weldt Mc, Mateluna Cx, Almarza E. Medición de la Calidad del Servicio de Salud Mental de un Servicio de Salud Universitaria en función de los Índices de Satisfacción de un Grupo de Usuarios. Pag 45-54.
 28. Valdez H. Más allá de la Calidad Total y de los RE. Administración y desarrollo Lima-Perú. Pág. 88-89
 29. Muza R. Administración en los Servicios de Salud. Pág. 43.
 30. Dayal Gh. Identifying heath care quality constituents: service provider's perspective. Pág 18-27
 31. Cordera. Administración en Sistemas de Salud. Tomo I

32. Kast Nf, Roesenzweig J. ob. Cit. Pag. 12.
33. Bernuy T. Calidad de la Atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Pág. 79.
34. García CZ, Chenguayen MG, Mormontoy WL. Satisfacción del Usuario con los Servicios Odontológicos de Atención Primaria recibidos y factores Socio-Demográficos Asociados. Pág. 7
35. Llanos F, Rosas A, Mendoza D, Contreras C. Comparación de las escalas de Likert y vigesimal para la Evaluación de Satisfacción de Atención en un Hospital del Perú. Pag. 52-57.
36. Lipscomb J, Douglas Cw. A political economic theory of the dental care market. AJPH. Pag 56
37. Llanos F, Rosas A, Mendoza D, Contreras C. ob. Cit. pág. 67.
38. Laura C. Satisfacción del Paciente respecto a la Calidad de Atención brindada por los alumnos del VII y IX semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo. Pág.52.
39. Blanco J, Maya J. Fundamentos de Salud Pública. Administración de Servicios de salud. Pag. 78.
40. Jenny Paola Coyago Sinche. Percepción de la Calidad de la atención Odontológica según el grado de Satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Universidad Central del Ecuador; 2014.
41. Bustamante W. Dimensiones del Nivel de Satisfacción de Pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo. Pág. 34
42. Cañadas O, Sánchez B. categorías de respuesta en escala tipo Likert. Pág. 623-633
43. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. 22° ed. España: 2001.

ANEXOS

ANEXO N° 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Habiéndome explicado en lenguaje claro y sencillo sobre el proyecto de investigación “ **RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES, AREQUIPA – 2018**” que va a realizar la bachiller, Roxana Coneyda Lopez Junco. Cuyo objetivo del trabajo es contribuir con la mejora en calidad y satisfacción del paciente tratado en el Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores.

Así mismo sé que es un derecho retirarme de participar en esta investigación en forma voluntaria y con solo mi manifestación verbal, si en algún momento de dicha investigación, mi estado de salud física, mental o social se viera alterada.

La investigadora de dicha investigación publicará los resultados de la investigación **GUARDANDO RESERVA DE MI IDENTIDAD.**

Habiendo sido informado de todo lo anteriormente informado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento.

FIRMA

ANEXO N° 2

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES, AREQUIPA – 2018”

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Buenos días, por favor ayúdenos a mejorar nuestro Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores respondiendo algunas preguntas sobre los servicios que usted ha recibido, le agradecemos responder las preguntas con franqueza, lo que permitirá mejorar la calidad de los servicios que prestamos.

Edad: () Años

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Grado in instrucción:

1. Primaria
2. Secundaria
3. Técnico
4. Superior

Estado civil:

1. Soltero (a)
2. Casado (a)
3. Conviviente
4. Divorciado (a)
5. Viudo (a)

Tipo de paciente:

1. Nuevo
2. Recurrente

Responda haciendo un círculo alrededor del número con cuya afirmación esta Ud., de acuerdo, conforme a la atención recibida en el Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores.

VALORACIÓN SEGÚN LA ESCALA DE LIKERT

	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES, AREQUIPA – 2018	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
01	Estado de las instalaciones físicas (infraestructura) en las que permaneció son	5	4	3	2	1
02	Estado de los equipos odontológicos (Sillones, otros) que tiene el hospital son	5	4	3	2	1
03	Sala de espera es acogedora, cómoda, con revistas, periódicos u otros	5	4	3	2	1
04	Horarios ampliados de 7.00 a.m. a 12.00 a.m. del hospital le parecen	5	4	3	2	1
05	Las señales (letreros y flechas) para orientación del paciente en el hospital	5	4	3	2	1
06	Cambio de ubicación del servicio de radiología en área de Diagnóstico	5	4	3	2	1
07	La apariencia (limpieza – uniforme) de los alumnos y doctores le parece	5	4	3	2	1
08	Frecuencia de la limpieza de salas de espera, salas de atención y baños	5	4	3	2	1
09	La instalación de ascensores para el hospital le parece	5	4	3	2	1
10	Implementación de ambiente para niños, con cuidador y elementos de distracción	5	4	3	2	1
11	Las indicaciones que recibió después de su tratamiento le parecen	5	4	3	2	1
12	El nivel de conocimiento del odontólogo le parece	5	4	3	2	1
13	Número de odontólogos para revisión a cargo de cada sala	5	4	3	2	1
14	Número de alumnos y de sillones por cada sala le parece	5	4	3	2	1
15	El trato que recibió de parte del odontólogo a cargo	5	4	3	2	1
16	El trato que recibió por parte de su tratante	5	4	3	2	1
17	El trato que recibió por parte del personal de recepción del hospital	5	4	3	2	1
18	El trato del personal del Servicio de Radiología	5	4	3	2	1
19	El trato del personal administrativo	5	4	3	2	1
20	Información recibida antes y después del procedimiento	5	4	3	2	1
21	Privacidad durante la atención brindada	5	4	3	2	1
22	Prontitud de atención ante una petición suya	5	4	3	2	1
23	Duración del tratamiento le pareció	5	4	3	2	1
24	Entrega de radiografías con diagnóstico por especialidad	5	4	3	2	1
25	Mejora de salud bucal después del tratamiento recibido	5	4	3	2	1
26	Tiempo de duración del tratamiento	5	4	3	2	1
27	Precios de tratamientos odontológicos	5	4	3	2	1
28	Atención recibida en el hospital	5	4	3	2	1
29	Recomendarías a familiares y amigos la atención en el hospital	5	4	3	2	1
30	Luego de ver culminado su tratamiento recibió sus respectivas indicaciones	5	4	3	2	1
31	Le realizaron seguimiento después de algún tratamiento en el hospital	5	4	3	2	1
32	La facilidad para comunicarse con su odontólogo le pareció	5	4	3	2	1
33	Le explicaron en qué consistía su tratamiento	5	4	3	2	1
34	Su tratante le dio alguna facilidad de pago	5	4	3	2	1

¿Qué sugerencia harías para mejorar la atención del Hospital Edmundo Escomel Extensión Miraflores. Arequipa – 2018?

.....

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 3

MATRIZ DE DATOS

N°	Edad	Sexo	G. instrucción	E. civil	Tipo de pcte	Calidad	Satisfacción
1	48	2	4	5	2	52	29
2	61	1	4	4	2	89	54
3	33	2	4	2	2	85	37
4	76	1	3	2	2	61	40
5	44	1	2	2	2	91	41
6	45	1	4	2	2	73	44
7	40	2	4	2	2	81	40
8	26	2	4	1	2	65	39
9	48	1	3	3	2	68	30
10	79	2	2	2	2	35	27
11	32	1	3	2	2	71	34
12	44	1	2	2	2	93	49
13	71	1	2	2	2	82	40
14	59	1	3	2	2	72	36
15	37	2	2	2	2	73	44
16	64	2	4	2	2	88	37
17	35	2	3	3	2	75	36
18	44	1	2	2	2	72	25
19	33	2	3	3	2	76	35
20	38	2	2	4	2	66	35
21	40	1	2	2	2	68	43
22	43	1	2	2	2	63	27
23	56	1	3	5	2	81	38
24	26	2	4	1	1	65	36
25	46	2	3	3	2	64	36
26	34	2	4	2	2	63	32
27	30	1	4	1	2	91	61
28	45	1	2	2	2	60	25
29	42	2	4	1	2	94	35
30	69	2	1	5	2	51	27
31	48	2	4	1	2	65	29
32	72	1	4	2	2	76	38
33	78	1	1	2	2	78	50
34	60	1	4	2	2	84	38
35	46	2	3	3	2	65	37
36	56	1	4	2	2	100	45
37	36	2	2	1	2	86	44

38	25	2	4	1	2	74	40
39	41	2	3	2	2	62	36
40	42	2	3	3	2	77	38
41	57	2	4	1	2	91	50
42	43	1	2	3	2	72	40
43	30	2	4	1	2	68	34
44	79	1	4	2	2	60	25
45	29	2	3	1	2	56	36
46	61	2	2	3	2	62	34
47	47	1	3	2	2	61	33
48	32	2	4	2	2	77	46
49	43	1	3	2	2	80	42
50	44	1	2	3	2	67	41
51	32	1	3	2	2	72	42
52	31	2	3	2	2	76	44
53	34	2	4	4	1	78	22
54	30	1	4	2	1	76	38
55	26	1	3	1	1	67	34
56	72	2	4	5	2	89	51
57	73	1	4	5	7	73	31
58	22	2	2	1	1	56	41
59	43	1	3	2	2	76	46
60	19	1	2	1	1	61	32
61	30	2	3	2	1	87	49
62	31	2	4	1	2	58	38
63	55	2	4	2	2	66	49
64	46	1	4	2	2	60	31
65	72	2	1	2	2	67	29
66	42	2	4	2	1	72	38
67	27	2	3	1	2	71	31
68	28	2	3	1	1	67	35
69	49	2	1	1	2	99	44
70	76	2	3	2	2	65	35
71	53	2	3	3	2	85	41
72	44	2	3	2	2	64	36
73	78	1	2	4	2	48	35
74	50	2	3	3	2	63	38
75	27	2	4	1	2	62	36
76	51	1	4	2	2	76	39
77	57	1	3	2	2	74	40
78	55	2	3	3	2	68	37
79	39	2	3	2	2	65	35
80	58	2	2	2	2	73	38

81	37	2	3	2	2	65	36
82	40	2	2	2	2	63	42
83	38	1	4	2	2	63	36
84	84	1	4	3	2	77	42
85	48	2	3	5	2	70	43
86	53	2	3	4	2	69	34
87	44	2	1	2	2	65	31
88	65	2	2	2	2	64	32
89	89	29	2	2	1	76	39
90	37	2	4	4	2	104	61
91	50	2	2	2	2	74	30
92	76	2	3	2	2	70	36
93	78	1	3	4	2	72	49
94	53	1	2	2	2	73	34
95	18	2	4	1	2	91	52
96	44	2	3	2	2	66	32
97	30	1	4	2	1	61	36
98	78	2	2	2	2	68	37
99	65	1	2	3	2	68	31
100	36	1	4	3	2	80	43
101	44	2	3	5	2	71	38
102	18	2	2	1	1	71	40
103	38	2	3	2	2	63	34
104	50	2	1	1	1	82	45
105	78	2	1	2	2	62	34
106	45	1	4	1	1	64	39
107	64	2	4	2	2	61	22
108	33	1	3	2	2	83	44
109	28	2	3	2	2	82	39
110	39	2	3	3	2	64	37
111	42	2	4	2	2	69	41
112	44	2	3	3	2	64	32
113	48	1	3	4	2	68	31
114	54	1	3	1	1	79	44
115	42	2	4	2	1	70	40
116	26	2	4	2	2	58	35
117	19	1	2	1	1	51	24
118	44	2	4	2	2	67	35
119	45	2	4	3	2	61	36
120	35	2	3	3	2	45	27
121	38	2	2	3	2	67	36
122	35	2	3	3	2	57	34
123	46	1	3	2	2	80	45

124	43	2	4	2	2	88	55
125	38	2	2	3	2	56	38
126	53	1	3	3	2	62	28
127	44	2	3	4	2	65	33
128	36	2	3	2	2	73	38
129	24	2	4	1	2	85	41
130	43	2	3	3	2	69	36
131	22	2	4	1	2	74	43
132	34	2	3	2	2	64	39
133	32	2	3	4	2	59	45
134	40	1	2	5	3	70	29
135	60	2	3	4	2	67	46
136	40	1	3	5	2	60	32
137	40	2	1	2	2	51	31
138	40	2	3	3	2	67	34
139	37	2	3	1	1	72	36
140	43	2	3	2	2	79	41
141	44	2	3	4	2	62	31
142	45	2	3	3	2	58	26
143	45	2	2	3	2	65	25
144	44	2	3	4	2	62	33
145	35	2	4	3	2	65	38
146	33	2	3	2	2	58	33
147	52	2	3	3	2	77	44
148	78	2	4	5	2	107	57
149	32	2	4	1	2	79	40
150	35	2	2	2	2	75	24
151	48	2	4	2	2	75	39
152	53	1	3	2	2	75	33
153	39	1	2	3	2	59	37
154	63	2	4	5	2	63	49
155	38	2	2	2	2	59	40
156	32	2	3	1	1	76	34
157	78	1	2	5	2	52	21
158	40	2	2	3	2	57	24
159	27	2	2	2	2	80	34
160	44	2	3	4	2	64	32
161	34	2	3	1	2	65	41
162	48	2	2	3	2	46	29
163	46	1	2	5	2	74	37
164	38	2	3	4	2	64	30
165	31	2	4	2	2	67	26
166	38	1	3	2	2	96	48

167	76	2	4	4	2	59	28
168	42	2	4	2	2	70	44
169	62	2	3	2	2	72	37
170	71	2	3	5	2	59	30
171	50	1	3	2	2	59	36
172	42	2	4	2	2	96	52
173	23	2	3	3	1	84	54
174	51	2	4	2	2	73	42
175	37	2	4	1	2	64	38
176	25	2	2	2	2	75	35
177	31	2	3	3	1	79	42
178	79	2	3	4	2	61	33
179	37	2	3	1	2	80	39
180	59	2	2	2	1	54	27
181	38	2	3	3	2	58	35
182	35	2	2	3	2	87	45
183	40	2	2	2	2	55	36
184	40	2	3	3	2	63	35
185	43	1	3	3	2	32	28
186	23	2	4	2	1	96	48
187	46	1	3	2	2	71	42
188	33	2	3	3	2	64	33
189	34	1	4	3	1	68	37
190	45	2	3	4	2	62	37
191	46	2	3	3	2	73	40
192	50	2	3	3	2	55	31
193	47	2	4	2	2	69	34
194	43	2	2	2	2	60	40
195	33	2	2	2	2	81	42
196	45	1	3	4	2	54	28
197	24	2	4	1	2	89	55
198	50	2	3	3	2	79	38
199	47	2	3	3	2	68	35
200	40	1	4	3	2	73	35
201	51	2	4	2	2	82	42
202	33	2	4	1	2	79	38
203	47	1	3	3	2	69	50
204	73	1	2	2	2	80	43
205	29	2	3	1	1	64	36
206	57	1	4	2	2	72	36
207	46	1	4	4	2	87	56
208	56	2	2	2	2	78	36
209	50	2	3	2	2	54	31

210	38	2	4	2	2	77	33
211	40	2	4	2	2	83	41
212	69	1	4	2	2	87	39
213	25	2	3	1	2	62	33
214	53	1	3	2	2	49	27
215	28	2	4	1	2	58	33
216	78	2	2	3	2	39	26
217	47	2	3	1	2	80	34
218	48	2	3	1	2	85	32
219	20	2	2	1	1	35	17
220	49	2	2	1	2	52	25
221	53	2	3	3	2	51	21
222	40	2	4	2	2	99	49
223	28	2	4	3	2	87	44
224	27	2	2	2	2	77	38
225	44	1	2	2	2	56	27
226	65	2	4	2	2	58	33
227	33	2	4	2	2	43	29

LEYENDA

Edad: () Años

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

Grado in instrucción:

1. Primaria
2. Secundaria
3. Técnico
4. Superior

Estado civil:

1. Soltero (a)
2. Casado (a)
3. Conviviente
4. Divorciado (a)
5. Viudo (a)

Tipo de paciente:

1. Nuevo

2. Recurrente

- Calidad va de la pregunta número 1 hasta la pregunta número 22 y son 22 preguntas,
 - Malo y muy malo lo consideramos como malo
 - Regular lo consideramos como regular
 - Muy bueno y bueno lo consideramos como bueno
 - Malo: De 22 a 60 puntos
 - Regular: De 61 a 80 puntos
 - Bueno: De 81 a 110 puntos

- Satisfacción va de la pregunta número 23 hasta la pregunta número 34 y son 12 preguntas.
 - Malo y muy malo lo consideramos como baja
 - Regular lo consideramos como moderada
 - Muy bueno y bueno lo consideramos como alta
 - Baja: De 12 a 27 puntos
 - Moderada: De 28 a 44 puntos
 - Alta: De 45 a 60 puntos

ANEXO N°4
REGISTRO FOTOGRÁFICO DE LA INVESTIGACIÓN

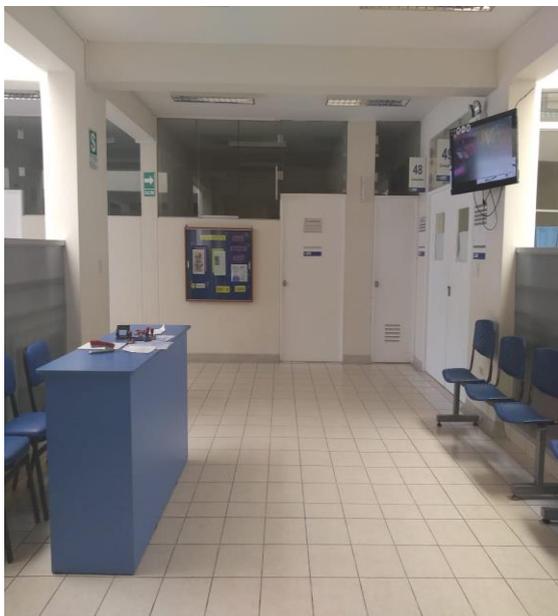
FOTOGRAFÍA N° 1:

Red EsSalud Hospital Edmundo Escomel extensión Miraflores.



FOTOGRAFÍA N°2:

**Sala de espera del servicio de odontología del Hospital Edmundo
Escomel extensión Miraflores.**



FOTOGRAFÍA N° 3:

Parte interna de consultorio del hospital Edmundo Escomel extensión Miraflores.



FOTOGRAFÍA N°4:

Pacientes siendo evaluados con las fichas de recolección de datos.





ANEXO N° 5

DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA



registro 2018 / 07
14

Ricardo Muñoz Rodríguez
Ricardo Muñoz Rodríguez
(E) ADMINISTRACIÓN
CAP. III MIRAFLORES
AsesSalud

Arequipa, 14 de julio del 2018

Señor

Ricardo Muñoz Rodríguez

Administrador CAP III Miraflores

Presente.-

ASUNTO: Solicito ingreso con fines investigativos y Asesoría

De mi mayor consideración:

Reciba usted el cordial saludo de las autoridades de la Universidad Alas Peruanas y en especial de la Escuela Profesional de Estomatología.

Por medio de la presente hago de su conocimiento que la **Srta. LOPEZ JUNCO ROXANA CENEYDA** identificada con el DNI 43941796 egresado y para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, se ha acogido a la modalidad de Tesis, por lo que, habiendo sido aprobado su Proyecto de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL EDMUNDO ESCOMEL EXTENSIÓN MIRAFLORES.AREQUIPA - 2018**

Por este motivo es que, solicito a su digno despacho permitirle el ingreso a las instalaciones de la Institución que dignamente representa, para la recolección de datos a partir del 20 de julio al 20 de setiembre del 2018.

Agradeciendo anticipadamente la atención que le brinde a la presente, es propicia la ocasión para manifestarle sentimientos de mi más alta consideración.

Atentamente,

Mg. HIPÓLITO SANTOS SALINAS PINTO

ANEXO N° 6

DOCUMENTACIÓN SUSTENTATORIA



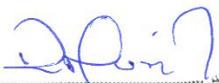
"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA.

El Administrador (e.) del CAP III Miraflores Essalud, hace constar que la Srta. ROXANA CENEYDA LOPEZ JUNCO, con DNI Nro. 43941796, ha realizado recolección de datos y aplicación de encuestas en el servicio de Odontología, para la obtención de su título profesional

Se expide la presente, ha solicitud de la interesada, para ser presentada en la Universidad Alas Peruanas.

Atentamente.



Ricardo Muñoz Rodríguez
(e) ADMINISTRACION
CAP. III MIRAFLORES


c.c. archivo.