



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS**

**“CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE EXPECTATIVA Y  
PERCEPCIÓN PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL  
ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 DE MARÍA GORETTI EN EL  
AÑO 2017”**

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

**PRESENTADO POR**

**MARTI RAUL MACHADO VALLADARES**

**ASESOR**

**CD. CARLOS HERNAN GARCIA CAVERO**

**PIURA, PERÚ, AGOSTO 2018**

Dedico esta Tesis que formará parte de mi vida profesional a los pilares de mi fortaleza, motivación y perseverancia, César Andrés y Marti Raúl; mis amados hijos.

Agradezco a mis padres, que con sus esfuerzos y confianza se convirtieron en los principales promotores de mis sueños.

A mi esposa, por su paciencia y ánimo que me brinda a diario para poder lograr mis metas.

A mi tutor, por ser mi guía metodológico y poder desarrollar esta investigación con éxito.

De ellos, quedo eternamente agradecido.

“El Sabio no dice nunca todo lo que piensa, pero siempre piensa todo lo que dice” .

*Aristóteles*

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de expectativa y percepción de la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

En ese sentido, se planteó una investigación de tipo correlacional, descriptiva, transversal; asimismo la hipótesis principal “Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017”, las hipótesis derivadas: Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017; Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Fiabilidad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017; Existe la relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017; Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Seguridad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017; Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Empatía de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

En ese sentido, se ha aplicado un cuestionario validado por el Ministerio de Salud del Perú con la Metodología SERVQUAL a una muestra de 87 usuarios. Después del análisis y la discusión se llegaron a las siguientes conclusiones:

No existe relación significativa ( $p>0.05$ ) entre las expectativas y las percepciones en los pacientes atendidos; El grado de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles es bajo en un 6.6% de la calidad de la atención odontológica; El grado de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad es bajo en un 17.9 % de la calidad de la atención odontológica; El grado de satisfacción según la dimensión de Capacidad de Respuesta es bajo en un 16.4% de la calidad de la atención odontológica; El grado de satisfacción según la dimensión de Seguridad es bajo en un 16.4% de la calidad de la atención odontológica; El grado de satisfacción de la dimensión de Empatía es bajo en un 17.0% de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

**Palabras clave:** Satisfacción del Usuario, Percepción, Expectativa, Calidad, Establecimiento de Salud.

## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective determinate the relation between the level of expectative and perception of the satisfaction of the usuary in the quality of the odontology attention in the Health Center of Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>.

In this way was planted an investigation of type correlational, descriptive, transversal, including the mean hipotesis “Exists relation between the perception level and the expectative of the quality in the odontological attention in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>”, the derivate hipotesis: Exists relation between the perception level and expectative according to the dimention of the Tangible Elements of the odontological attention quality in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>; Exists relation between the perception level and expectative according to the dimention of Reliability of the odontological attention quality in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>; Exists relation between the perception level and expectative according to the dimention the Answer Capacity of the odontological attention quality in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>; Exists relation between the perception level and expectative according to the dimention of Security of the odontological attention quality in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>; Exists relation between the perception level and expectative according to the dimention of Empaty of the odontological attention quality in The Health Center Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>.

In this way it’s been aplicated a questionnaire validated by The Health Ministry of Peru, with the methodology SERVQUAL to a simple of 87 usuary. After the analysis and the discution we got to the following conclusions; Doesn’t exists

significant relation ( $p>0.05$ ) between the expectations and perceptions in the patients attended; The satisfaction grade in the dimension on Tangible Elements it's low in a 6.6% of the odontological attention quality; The satisfaction grade in the dimension of Reliability it's low in a 17.9% of the odontological attention quality; The satisfaction grade according to the dimension of the Answer Capacity it's low in a 16.4% on the odontological attention quality; The satisfaction grade according to the dimension of Security it's low in a 16.4% of the odontological attention quality; The satisfaction grade in the dimension of Empaty it's low in a 17.0% of the odontological attention quality in The Health Center of Maria Goretti on the year 2017<sup>th</sup>.

**Keywords:** Satisfaction of the Usuary, Perception, Expectative, Quality, Health Center.

# ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
EPÍGRAFE	
RESUMEN	
ABSTRACT	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	
INTRODUCCIÓN	
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	17
1.2 Problema de Investigación	18
1.2.1 Problema General	18
1.2.2 Problemas Específicos	18
1.3 Objetivos de la Investigación	19
1.3.1 Objetivo General	19
1.3.2 Objetivos Específicos	19
1.4 Justificación, Importancia y Viabilidad de la Investigación	20
1.4.1 Justificación	20
1.4.2 Importancia	21
1.4.3 Viabilidad de la Investigación	21
1.5 Limitaciones del Estudio	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	32
2.1.3 Antecedentes Regionales	41
2.2 Bases Teóricas	42
2.3 Definición de Términos Básicos	49

<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	52
3.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas.....	53
3.1.1 Hipótesis Principal.....	53
3.1.2 Hipótesis Derivadas.....	53
3.2 Variables: Definición Conceptual y Operacional.....	54
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	56
4.1 Diseño de Estudio.....	57
4.1.1 Tipo de Investigación .....	57
4.1.2 Nivel de Investigación .....	57
4.1.3 Método.....	58
4.2 Diseño Muestral.....	58
4.2.1 Criterios de Inclusión.....	58
4.2.2 Criterios de Exclusión.....	58
4.2.3 Criterios de Eliminación .....	59
4.2.4 Muestra.....	59
4.3 Técnicas de Procedimiento de Recolección de Datos.....	60
4.4 Técnicas de procesamiento de la información .....	60
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	61
4.5.1 Estrategia de Análisis.....	61
4.5.2 Mención de cómo se efectuó la prueba de hipótesis.....	62
<b>CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b> .....	63
5.1 Análisis Descriptivo, Tablas de Frecuencia y Gráficos.....	64
5.2 Análisis Inferencial, pruebas estadísticas no paramétricas.....	83
5.3 Comprobación de Hipótesis, técnicas estadísticas empleadas.....	84
5.4 Discusión .....	84
CONCLUSIONES.....	94
RECOMENDACIONES.....	95
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	96
ANEXOS	
ANEXO N° 01: CARTA DE PRESENTACIÓN	
ANEXO N° 02: CONSTANCIA DEL DESARROLLO DE TESIS	
ANEXO N° 03: CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXO N° 04: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	

ANEXO N° 05: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO N° 06: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad.....	64
TABLA N° 02: Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta..	65
TABLA N° 03: Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad.....	66
TABLA N° 04: Nivel de satisfacción según dimensión Empatía.....	67
TABLA N° 05: Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles.....	68
TABLA N° 06: Niveles de satisfacción según dimensiones (Servqual Modificado).	69
TABLA N° 07: Resumen de los Niveles de satisfacción según dimensiones (Servqual Modificado).....	70
TABLA N° 08: Porcentaje de Insatisfacción.....	71
TABLA N° 09: Dimensión Buen Trato.....	73
TABLA N° 10: Análisis descriptivos de los variables puntajes de Expectativas y puntajes de Percepciones.....	75
TABLA N° 11: Pruebas de Normalidad.....	76
TABLA N° 12: Pruebas de Correlación No Paramétricas.....	83

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 01: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Fiabilidad.....	64
GRÁFICO N° 02: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Capacidad de Respuesta.....	65
GRÁFICO N° 03: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Seguridad.....	66
GRÁFICO N° 04: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Empatía.....	67
GRÁFICO N° 05: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Aspectos Tangibles.....	68
GRÁFICO N° 06: Resumen de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud.....	70
GRÁFICO N° 07: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Insatisfacción.....	72
GRÁFICO N° 08: Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Buen Trato.....	74
GRÁFICOS N° 09 y 10: del Puntaje de Expectativas. (Histograma y Gráfico QQ).....	77
GRÁFICOS N° 11 y 12: del Puntaje de Expectativas. (QQ Desviación y Box Plot)..	78
GRÁFICOS N° 13 y 14: Puntajes de Percepciones. (Histograma y Gráfico QQ)....	79
GRÁFICOS N° 15 y 16: Puntajes de Percepciones. (QQ Desviación y Box Plot).....	81
GRÁFICO N° 17: Gráfico de Correlación.....	82

## INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud desarrolla, dentro de los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, esfuerzos de gran envergadura, que mediante acciones inmediatas y mediatas logrará concretar en el mediano y largo plazo la orientación de la primera fase dirigida a mejorar la calidad de la prestación, con énfasis, en los servicios de salud que brindan los Establecimientos del MINSA a nivel nacional.

La baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas que se presentan en los servicios de consulta externa, los mismos que requieren de una adecuada capacidad resolutive y fundamentalmente intervenciones de calidad.

A pesar que la calidad en los servicios de salud ha sido un tema ampliamente tratado en la literatura desde hace varios años, en su definición, interpretación y evaluación, continúa siendo polémica y compleja, debido a los múltiples factores involucrados en su constructo, pero es la propuesta de Donabedian<sup>(1)</sup> la más aceptada. Sin embargo, no se tiene un concepto universal para todos ya que los componentes de la calidad se valoran con diferentes criterios. Hoy se plantea la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios externos (juicio de valor, y subjetivo), como el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, por lo que es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud.<sup>(2)</sup>

Para la medición de la calidad en un Establecimiento de Salud generalmente se acepta como dimensiones del concepto de calidad el esquema propuesto por Donabedian, de estructura-proceso-resultado<sup>(3)</sup>, que es un esquema secuencial, didáctico y claro.

Para conocer el conocimiento del nivel de satisfacción de usuarios externos de los servicios de salud se requieren estrategias que garanticen su fiabilidad y validez. Por lo tanto, es necesario contar con instrumentos confiables y de fácil aplicación, como el que se ha utilizado con la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos y que nos permite identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios externos en servicios de salud. Este conocimiento debe permitir formular e implementar acciones de mejora.

## **CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El Gobierno del Perú está reforzando el reconocimiento y protección de los derechos en salud de los usuarios de los servicios de salud, entre los cuales se encuentran recibir una atención con calidad, oportunidad y eficacia.

Por otro lado, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), tiene como segundo objetivo estratégico: “Instituciones supervisadas cuentan con reglas de juego claras y otorgan servicios de calidad, confiables, seguros y sostenibles” <sup>(4)</sup>, en el marco de lo cual busca reducir el riesgo de vulneración de derechos en salud mediante la vigilancia oportuna y eficaz de los servicios de salud a nivel nacional, así como regular el funcionamiento de las entidades supervisadas.

De esta manera, Susalud realiza anualmente una medición de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud para ser mostradas a nivel nacional y también tiene una función sancionadora.

Además, el Ministerio de Salud obliga a los establecimientos de salud a realizar mediciones periódicas y la implementación de proyectos de mejora continua de la calidad de los servicios, según la normatividad vigente.

Por tal motivo, es indispensable que los servicios de salud se sensibilicen sobre la necesidad de las mediciones de satisfacción del usuario externo, para evitar una sanción por Susalud y para utilizar los resultados como un insumo para la realización de proyectos de mejora continua, los cuales permitirán optimizar la atención brindada.

Asimismo, la percepción de la calidad de los servicios varía de persona a persona, relacionado muchas veces con su nivel socioeconómico o

cultural, y está íntimamente relacionado con la expectativa que tiene del servicio que recibirá. Así, una persona que tiene una expectativa más alta esperará un servicio de primera calidad, una persona cuyo umbral de calidad es un poco más bajo exigirá algo menos.

## **1.2. Problema de Investigación**

### 1.2.1. Problema General

¿Existe relación entre el nivel de expectativa y percepción para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?

### 1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Fiabilidad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?
- ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Seguridad para determinar la satisfacción del usuario

en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?

- ¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### 1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de expectativa y percepción de la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del usuario en de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Evaluar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Fiabilidad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Determinar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

- Identificar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Seguridad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Conocer la relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

#### **1.4. Justificación, Importancia y Viabilidad de la Investigación**

##### 1.4.1 Justificación de la Investigación

El trabajo permitió contar una línea basal sobre el nivel de las expectativas y la percepción de la satisfacción de los usuarios en la calidad de atención odontológica y de esta manera, se identificó oportunidades de mejora para optimizar la atención odontológica en el establecimiento de salud I-3 María Goretti, desde el punto de vista del usuario.

En ese sentido, no se ha realizado ninguna investigación sobre este tipo en el mencionado establecimiento de salud, el cual también es considerado centro de referencia, por lo cual tiene una alta demanda de pacientes de la ciudad de Piura.

La presente investigación permitió identificar los problemas que los usuarios señalan en los aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del profesional de salud. De esta manera, se analizaron no sólo los aspectos físicos, sino también en lo referente al factor humano, lo cual es indispensable para una visión integral de la situación actual.

Asimismo, fue pertinente porque, debido a la problemática en la cual se encuentra el sector salud después de la inundación, Susalud está realizando con mayor frecuencia visitas inopinadas a los establecimientos de salud. Y, la identificación a tiempo de oportunidades de mejora y su solución evitarán, en algunos casos, ser sancionado por la mencionada institución.

#### 1.4.2 Importancia de la Investigación

Esta investigación es importante porque contribuye a mejorar la salud bucal de la población de Piura, asignada al Establecimiento de Salud I-3 María Goretti; a través de la identificación de las oportunidades de mejora en la atención en el consultorio odontológico.

El Ministerio de Salud señala que la calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. <sup>(5)</sup>

#### 1.4.3 Viabilidad de la Investigación

El análisis de viabilidad de la presente investigación nos determinó que tenía probabilidades de éxito por ser un trabajo de campo. El investigador contó con los recursos financieros, por lo tanto, si existió viabilidad económica.

Los recursos materiales que se utilizaron en la investigación determinó que si existió la viabilidad técnica, que hace referencia a las características tecnológicas y naturales involucradas en el proyecto. Aquí se evaluó si se contó con el equipo necesario para llevar a cabo la investigación, y en cuanto a las características naturales se refiere al estudio del entorno de la investigación, es decir el lugar.

En este caso la investigación se desarrolló en el Establecimiento de Salud I-3 María Goretti, y en ese sentido se contó con la autorización respectiva.

Por otro lado, en relación al tiempo de desarrollo de la investigación, si fue viable porque se realizó un trabajo de corte transversal en la toma de los datos. Así mismo, dio cuenta con información actualizada en relación a las normas establecidas por el Ministerio de Salud en relación a la satisfacción del usuario. Por lo tanto, el presente proyecto de investigación, en su conjunto, fue viable.

### **1.5 Limitaciones del Estudio**

De acuerdo al diseño y a la viabilidad de la investigación no presentó limitaciones importantes que pudo existir al entrevistar a este grupo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la Investigación**

### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Elizondo, en su investigación La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la Universidad Autónoma de Nuevo León, aplicó un estudio de tipo observacional, comparativo, transversal, prospectivo y analítico.

La población de este estudio estuvo constituida por 10 grupos de 40 pacientes de 10 clínicas de diferente especialidad, tanto de Pregrado y de Posgrado. Los pacientes fueron elegidos bajo un método probabilístico de aleatoriedad y sistematicidad de entre aquellos pacientes que acudieron a cada clínica a partir del 01 de Octubre del 2007 y hasta que se conformó la parte correspondiente a cada clínica de 40 pacientes.

Se diseñó un cuestionario compuesto por tres secciones. La sección I, corresponde a los datos sociodemográficos del paciente; la sección II, se utilizó para la medición de la satisfacción del paciente con el cuidado dental; la sección III, contiene preguntas cerradas en donde las respuestas se considerarán afirmativas (sí) o negativas (no) referentes a otros elementos de la atención del paciente. Para medir la satisfacción del paciente se utilizó la escala de Likert que consta de un patrón de 05 respuestas que va desde 1= No satisfecho, 2= Poco satisfecho, 3= Medianamente satisfecho, 4= Satisfecho, 5= Muy satisfecho.

Para realizar el análisis de datos, se aplicó una prueba para determinar la presencia de una diferencia entre los indicadores más

altos de satisfacción de cada una de las dimensiones evaluadas entre los valores presentados en las clínicas de pregrado con respecto a las de posgrado.

Dicha evaluación consistió en una prueba de diferencia de proporciones de la escala más alta de satisfacción para cada indicador, la cual fue aplicada con un 95% de confiabilidad y obtenida mediante el programa SPSS.<sup>(6)</sup>

Sánchez, tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León, Monterrey, México.

La investigación se llevó a cabo en el periodo de Noviembre de 2011 – Enero de 2012. Fue de tipo descriptivo, transversal y de asociación ya que se buscó conocer el nivel de satisfacción con el servicio de consulta externa en el periodo de estudio.

En este estudio se aplicó una encuesta de satisfacción, misma que fue consultada con expertos en calidad y avalada por la institución donde se realizó la investigación. Se agregaron varios reactivos a fin de coleccionar datos de su interés ya que se encontraban en fase de autoevaluación con miras a lograr una certificación de calidad, se agregaron preguntas específicas para conocer los tiempos de espera y de consulta, así como dos preguntas abiertas, entre ellas: ¿está usted satisfecho con el servicio? y ¿Recomendaría usted el servicio?

En resumen, se consideraron las dimensiones de infraestructura y trato personal presentes en el cuestionario, además de las ya descritas por estudios de satisfacción: accesibilidad, tiempo de espera

y tiempo de consulta. Previo al levantamiento de la encuesta se aplicó una prueba piloto a 30 usuarios para conocer la congruencia y viabilidad del instrumento a fin de despejar dudas con respecto a la estructuración de las preguntas y sobre dudas del llenado.

Para conocer la satisfacción se añadió una pregunta para conocer en forma global la percepción de satisfacción del usuario con respecto al servicio. Ésta se evaluó con 2 posibles respuestas a la pregunta:

En general, ¿está usted satisfecho con la atención médica recibida?: 1-SI 2-NO

Toda la información recopilada se capturó en una base de datos en programa Excel y posteriormente se analizó en paquete estadístico SPSS.

La población objeto de estudio estuvo compuesta de 246 usuarios de la consulta externa que aceptaron y cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión.

En este trabajo se buscó conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar su asociación con las dimensiones de accesibilidad, el trato personal, la infraestructura, el tiempo de espera y el tiempo de consulta. Cabe señalar que la institución objeto del estudio ya realizaba encuestas para medir la calidad y la satisfacción, no obstante, resultó de gran interés para ellos obtener información más precisa de una fuente diferente.

Se puede concluir que la satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa está asociada a dimensiones como la

infraestructura en donde se percibió en general las instalaciones como muy confortables, mobiliario confortable, temperatura ambiente agradable y de limpieza en general adecuada.<sup>(7)</sup>

López, en su estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”, escogió la técnica que se conoce como técnica secuencial, ya que permite asegurar la equivalencia semántica, lingüística y conceptual entre los cuestionarios original y traducido.

Una vez realizada la traducción del idioma original del cuestionario (inglés) al español, resolvieron las discrepancias surgidas, elaborando un único cuestionario de consenso.

Este cuestionario consta de dos partes. La primera consta de datos socio-demográficos en el que se le pregunta al paciente por su edad, sexo, nivel de estudios, estado de convivencia, residencia y frecuencia de visita al dentista.

La segunda parte, consta del cuestionario de satisfacción “Dental Satisfaction Questionnaire” en español, compuesto por 19 preguntas a las que el paciente tiene que contestar dentro de una escala del 1 al 5 en función de su grado de acuerdo. También se especifican las instrucciones para que el paciente rellene y conteste adecuadamente el cuestionario.

Se administró el cuestionario traducido a una muestra de 20 pacientes con la finalidad de comprobar posibles dificultades en la comprensión del mismo. Una vez comprobado que no existieron

dificultades, se seleccionó una muestra consecutiva de pacientes que asistieron a la consulta de primeras visitas de la Clínica Odontológica de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia y que fueron atendidos por los alumnos del Master de “Odontología Clínica Individual y Comunitaria”, hasta alcanzar un tamaño muestral de 236 pacientes.

Una vez recogidos los datos, se confeccionó una base de datos, la cual se explotó estadísticamente mediante el programa SPSS versión 19.0 con el fin de obtener un primer análisis descriptivo de cada uno de los ítems y de las variables Socio-demográficas, y posteriormente un análisis de la consistencia interna, estructura interna y de la fiabilidad. Las relaciones entre las variables socio-demográficas y las puntuaciones obtenidas en el cuestionario se analizaron mediante las pruebas T de Student para las variables sexo y lugar de residencia.

Para determinar las relaciones entre las variables estado de convivencia, nivel de estudios y frecuencia de visita al dentista, y las puntuaciones obtenidas se aplicó el test ANOVA de comparación de medias, para posteriormente y en caso positivo, emplear pruebas “post hoc” (test de Bonferroni).<sup>(8)</sup>

Chungara, planteó como objetivo principal fortalecer el servicio de odontología conociendo la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010.

Para ello aplicó un estudio de tipo observacional y descriptivo de corte transversal. La Población lo constituyen todos los pacientes

mayores de 18 años que acuden al servicio entre enero a diciembre 2010.

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo no probabilístico debido a que solo se tomaron a los pacientes que aceptaron ingresar al estudio.

Se elaboró un cuestionario que consta, en su primera parte, de datos socio demográfico como edad, sexo, escolaridad y procedencia. Y la segunda parte que explora la percepción del tiempo utilizado para la atención odontológica: tiempo que tardó desde su casa para llegar al centro de salud, tiempo de espera y tiempo de la consulta.

Posteriormente 14 preguntas que medirán las 4 dimensiones de Servqual: elementos tangibles, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta.

Además, se diseñó preguntas con respuesta cerrada para identificar la expectativa del usuario y su satisfacción global ante la atención recibida. En general el cuestionario consta de 22 preguntas, teniendo 2,3 y 4 alternativas de respuestas las cuales se respondieron con una sola alternativa.

La interpretación de resultados de las 14 preguntas (Servqual) se realizó a través de la escala tipo Likert simplificada del original que tiene 7 rangos a 3 rangos (Malo, bueno y muy bueno), para dar valores más exactos. (Hayes 1999)

Las 8 preguntas restantes de las cuales 3 son variables cuantitativas y 5 cinco de respuesta cerrada se interpretó según

proporciones y porcentajes. Se utilizó el software SPSS 18.0 para obtener los valores estadísticos.

El análisis univariado se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada uno de las 4 dimensiones evaluadas, calculándose posteriormente la media aritmética.

Se creó además una ficha de recolección de datos en la hoja de cálculo de Excel donde se vaciaron los datos de las medias que se evaluaron bajo escala Likert. <sup>(9)</sup>

Morales, elaboró un análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014. Para el presente análisis se aplicó un estudio descriptivo, transversal, en el que se analizó la calidad de servicio basándose en información cualitativa y cuantitativa. La investigación se realizó dentro del Centro de Salud de Lasso con el objeto de analizar la problemática y necesidades del servicio.

Se determinó los conocimientos de los profesionales odontólogos que laboran dentro del centro de salud. Para el análisis de producción se aplicó un análisis estadístico con el paquete informático Excel. Para la investigación de campo de la percepción de los usuarios externos se determinó la muestra de la población a ser investigada mediante la aplicación de la fórmula para determinar el muestreo.

Para la ejecución del trabajo de campo, la población asignada para el estudio fue 1485 usuarios externos que recibieron una consulta subsecuente en el periodo de la investigación.

Se utilizó diferentes técnicas y herramientas para la recolección de datos, separando datos de información primaria: Observación, encuesta, entrevista; y datos de información secundaria: se realizó mediante revisión bibliográfica a través de libros, revistas, documentales, internet, etc. Permitiendo una idea más exacta del problema en estudio. <sup>(10)</sup>

Guerra, presentó una investigación de tipo transversal ya que se realizó una valoración de la calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador en el periodo de Febrero a Julio del 2015.

La muestra quedó conformada por 75 unidades de análisis. Los instrumentos que utilizaron para esta investigación fue el Cuestionario de Encuesta, el mismo que fue integrado por diez preguntas cerradas. Los datos obtenidos en la aplicación de cuestionarios se organizaron en una base de datos en el programa informático SPSS 23, haciendo constar el sexo y edad del encuestado, así como como se respuesta a cada uno de los reactivos propuestos de acuerdo a la escala de Likert: Satisfactorio = 4, Bueno = 3, Regular = 2 y Malo = 1. Luego se determinó la frecuencia de respuesta, así como el valor medio de cada dimensión de análisis con el cual se aplicó la prueba de ANOVA para verificar la diferencia en la valoración por sexo y edad del encuestado.

(11)

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Bernuy, como objetivo general, planteó determinar la calidad de la atención percibida por el usuario externo de la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

La investigación se desarrolló utilizando el método de la encuesta de tipo cuestionario para lo cual se utilizaron recursos materiales, recursos informáticos y recursos humanos.

Para poder determinar la calidad de la atención se utilizó el cuestionario Servqual, el mismo que se basa en las expectativas y percepciones de la calidad percibida por el paciente. Para ello se consideran cinco dimensiones: Tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para recoger las percepciones de los pacientes, se utilizó un cuestionario de 18 preguntas en base a la escala de Likert, dando que el 57,77% de los encuestados manifestaron estar De acuerdo que las características interrogadas se presentan en referida clínica.

El 13,33% manifestaron estar Totalmente de Acuerdo. Mientras aquellos que se encuentran en la escala de Indiferente son el 22,56%. Se encontró también encuestados que manifestaron estar En Desacuerdo o En Completo Desacuerdo con un 5,28% y 1,06%, respectivamente.

Del total de la muestra encuestada se observó que el 97% se encontraba insatisfecho con la calidad de la atención percibida, el 1% se encontró con expectativas satisfechas y el 2% con gran

insatisfacción, no se encontró pacientes con un nivel de expectativa superada. <sup>(12)</sup>

Salazar, realizó un estudio para determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. Fue un estudio de tipo descriptivo y transversal. El grupo de estudio estuvo conformado por los pacientes que acudieron por primera vez a consulta para tratamiento posterior en las clínicas dentales (clínica A y clínica B), aplicando el procedimiento de muestreo no probabilístico con un mínimo de 30 personas por cada clínica dental. Como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario. Este cuestionario fue de tipo autoadministrado y de carácter anónimo. Consta de dos partes: a) datos personales, b) cinco dimensiones de SERVQUAL (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía).

Para desarrollar el plan de análisis se utilizó el software SPSS 12.0 para la obtención de valores estadísticos. El análisis univariado se realizó con la obtención de los puntajes totales de las escalas tipo Likert para cada una de las cinco dimensiones evaluadas (SERVQUAL). Para determinar la Calidad de Servicio de cada Clínica Dental, se procedió con la siguiente fórmula  $CALIDAD = SATISFACCIÓN - EXPECTATIVA$ . <sup>(13)</sup>

Jacinto, elaboró un estudio donde el objetivo general fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Fue una investigación de tipo

transversal, pero según el análisis y el alcance de los resultados, esta investigación es de tipo Descriptivo. La muestra estuvo constituida por 100 pacientes que recibieron tratamiento odontológico dentro de las instalaciones de la clínica dental de la universidad y que a su vez cumplían con ciertos criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado para determinar la calidad de atención brindada fue el cuestionario basado en el modelo de Donabedian, el cual se basa en las percepciones del usuario (paciente) y considera tres dimensiones: a) Estructura; donde los usuarios perciben el servicio brindado como malo en un 46,5%; b) Proceso; como bueno (78,3%), y C) Resultado; como bueno (79.7%).<sup>(14)</sup>

Bustamante, para Identificar y Determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, utilizó la técnica de tipo descriptiva y de corte transversal. Esta investigación se realizó con 169 pacientes que acudieron a clínica universitaria por atención odontológica, durante el periodo de marzo a julio del 2014. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta tipo individual. A cada paciente que aceptó ser parte de la investigación se le entregó un cuestionario.

La ficha de recolección de datos fue elaborada en dos partes, la primera con datos generales y la segunda parte se elaboraron 16 preguntas cerradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el cuadro de operacionalización, y una pregunta

abierta donde el usuario podría dejar su comentario o sugerencia con respecto a la atención brindada.

Previo a ello, se elaboró una prueba piloto donde se le entregó un cuestionario a cada paciente, en un total de 17 encuestas entregadas, siendo el 10 % del total de la población.

Este mini ensayo o prueba piloto se realizó durante el lapso de una semana interdiarias, en tres ocasiones, con los pacientes de diferentes cursos que asistieron por atención odontológica.

Para la validez, se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.85). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo”, son válidos.

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alpha de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.82, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.70.

El conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado fue organizados y resumidos, para ello se utilizó la escala rubros fraseados en forma de escala de Likert. El tipo de estadística usada fue la descriptiva; los datos fueron presentados en forma de tablas y gráficos.

Los resultados obtenidos en este estudio en cuanto al confort, demuestran que el 43.2 % no suelen esperar mucho tiempo para su atención odontológica, similar caso a la investigación realizada por Muza, donde el 33.6% de pacientes señalaron que suelen esperar poco para su atención odontológica, en ambos estudios la mayoría de la población estuvo conformada por mujeres, el tiempo de espera de los pacientes también está influenciado por la falta de personal auxiliar para el reparto de historias clínicas y material de proveeduría, retrasando la pronta atención de los pacientes.<sup>(15)</sup>

Chávez, en su investigación Calidad de atención del servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016, tuvo un enfoque cualicuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental.

Dentro de su estudio cuantitativo; descriptivo, se detalla una sola variable, la calidad en la atención; transversal, se midió la variable una sola vez, en abril del 2016; prospectivo, la data se organizó luego; la estadística descriptiva fue de medidas de tendencia central y de dispersión.

La muestra fue de 100 pacientes. El cálculo del tamaño se realizó con un nivel de confianza del 95%. Precisión de 5% y una proporción esperada de 50%.

Para el estudio cuantitativo, los datos se recolectaron por medio de la encuesta Servqual, midiendo la percepción de los usuarios externos (pacientes) de acuerdo a las dimensiones de confiabilidad,

responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles; las cuales se midieron por medio de la escala de Likert.

Para el procesamiento de los datos se utilizó el SPSS V.23. Al inicio se realizó una base de datos en Excel, teniendo en cuenta la matriz de codificación (variable: códigos/ resultados: códigos).

Como producto del procesamiento cuantitativo se obtuvo tablas, gráficos y pruebas estadísticas básicas de tendencia central.

La calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la encuesta de Servqual, empleando la escala de Likert es extremadamente buena, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles.

El nivel de bienestar es alto, logrando la solución de los problemas de los usuarios externos, puesto que la gran mayoría de los pacientes manifestó su elevada satisfacción por el servicio recibido.<sup>(16)</sup>

Viscaíno, para identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de Atención Odontológica de la Universidad de las Américas, diseñó un estudio descriptivo y analítico ya que la información recolectada no es modificada y sus resultados se analizaron por medio de tablas y gráficos, de corte transversal y retrospectiva ya que el periodo de estudio es desde el 27 de Julio hasta el 28 de Agosto del 2015.

La muestra estaba constituida por 179 personas usuarias del centro de atención odontológica las cuales fueron encuestadas posteriormente. Posteriormente, se realizó una matriz de datos en

EXCEL, el mismo que ayudó a la tabulación de datos obtenidos en las encuestas. Consecuentemente, se realizó el análisis en el programa SPPSS VERSIÓN 2.0 para la elaboración de tablas y gráficos.

Los resultados obtenidos fueron de nivel 4, los mismos que se consideran Alto ya que reporta que el paciente se encontró satisfecho. Esto ha permitido concluir que la atención brindada a los pacientes que acuden al centro de atención odontológico de la Universidad de Las Américas, teniendo un grado de satisfacción en el nivel 4 según la escala de Likert.<sup>(17)</sup>

Jesús, en su estudio para determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud, utilizó un método con enfoque cuantitativo. Su tipo de estudio corresponde a una investigación de tipo básica y por su alcance corresponde a una investigación de nivel correlacional porque determina el grado o intensidad de la relación que existe entre dos o más variables seleccionadas.

Contó con una muestra intencional, la cual estuvo constituida por 110 usuarios que asistieron al servicio dental en el centro de salud “Delicias de Villa” Chorrillos, 2017.

Para la medición de la variable de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems ó preguntas adaptados de Ramírez y Álvarez (2015) y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en SERVQUAL.

En el presente estudio de investigación titulado: “Satisfacción de los Usuarios externos y Calidad de atención odontológica en un centro de salud”, los resultados obtenidos mantienen una relación directa según el procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos.

En cuanto a los resultados encontrados respecto a la dimensión elementos tangibles se evidencio una respuesta por parte de los usuarios externos que asisten al centro de salud delicias de villa chorrillos, una buena calidad y eficiente, alcanzando el 41,1% de aceptación; Dimensión 2: fiabilidad se logró obtener un más del 63,6% , que califica como “ bueno” calidad de atención; respecto a la dimensión 3: capacidad de respuesta, se obtuvo el 49.1% de la aceptación; en la dimensión 4: seguridad, se logró obtener un 46,4% “muy bueno” de aceptación y con respecto a los resultados obtenidos en la dimensión 5: empatía, tuvo una alta frecuencia de aceptación por parte de los usuarios externos que asisten al servicio de odontología del centro de salud delicias de villa.<sup>(18)</sup>

Mamani, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017, realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal. Descriptivo, porque busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que

solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; y Transversal, porque se recolectó datos en el Establecimiento de Salud Salcedo, Puno, ya que el mismo fue realizado en un momento y tiempo definido, en el año 2017.

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo no probabilístico debido a que solo se tomaron a los pacientes que aceptaron participar en el estudio, Lo cual está conformada por 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Establecimiento de Salud.

En el presente estudio se utilizó una ficha (encuesta). Lo cual consto de 40 preguntas, divididas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención.

El instrumento consta de preguntas cerradas de respuesta única. Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta que va desde no satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

De este estudio se pudo concluir que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo presenta un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica. En relación atributo/dimensión: atención técnica se concluye que la gran parte de los pacientes manifiestan estar satisfecho 66.7 %, muy satisfecho 18.3 % y el 15 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría con la modernidad de los equipos y su funcionalidad.

En relación atributo/dimensión: relación interpersonal se concluye que los pacientes manifiestan: 56.7 % estar satisfecho, 11.7 % muy satisfecho y el 31.6 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría; en relación atributo/dimensión: accesibilidad se concluye que los pacientes manifiestan: 66.7 % estar satisfecho, 15 % muy satisfecho y el 18.3 % manifiestan estar medianamente satisfecho; y en relación atributo/dimensión: Ambiente de atención se concluye que los pacientes manifiestan: 51.7 % estar satisfecho, 35 % muy satisfecho y el 13.3 % manifiestan estar medianamente satisfecho en el servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo.<sup>(19)</sup>

### 2.1.3 Antecedentes Regionales

Collao, en su trabajo de investigación, tuvo como finalidad evaluar la percepción del paciente frente a la calidad de servicio, dicho trabajo fue de tipo básico, descriptivo y de corte transversal en pacientes que fueron atendidos en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura, durante el periodo académico 2016 - I. La muestra fue de 370 pacientes adultos de los cuales 253(68.4%) eran mujeres y 117(31.6) eran hombres. Los resultados mostraron que el 92.4% de la muestra seleccionada se encontraba en un nivel satisfecho y el 7.6% estaban en un nivel muy satisfecho, no existiendo pacientes algo insatisfechos e insatisfechos. concluyendo que la mayoría de los pacientes atendidos en la Clínica Dental Docente de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura presentan un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de servicio.<sup>(20)</sup>

Gonzales, en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de la calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla durante el año 2016 y planteó como su hipótesis principal “La calidad de atención odontológica y satisfacción según la percepción de los pacientes atendidos en el E.S. I-4 Castilla es regular”, hallando de acuerdo a sus resultados las siguientes conclusiones en relación a la dimensión de confiabilidad, accesibilidad, capacidad, tangible, equidad fueron calificados como regular, aceptando la hipótesis planteada.<sup>(21)</sup>

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Calidad en la Prestación de Salud**

La Calidad en la prestación de salud es, sin duda, el resultado de los esfuerzos y las intervenciones desplegadas en garantía de seguridad y un trato humano para todos y cada uno de los usuarios que acuden a los diferentes establecimientos de salud a nivel nacional. La Dirección de Calidad en Salud del Ministerio de Salud viene impulsando acciones de mejora continua de la calidad a partir de la elaboración de proyectos de mejora, los mismos que buscan la satisfacción de los usuarios y posicionan a la calidad en salud como un derecho ciudadano. Incluso, se ha implementado la cuarta semana del mes de Septiembre de cada año como la “Semana de la Calidad en Salud”, como un espacio para la difusión de las mejores experiencias que se viene trabajando a nivel nacional.<sup>(22)</sup>

### 2.2.2 Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

El Ministerio de Salud mediante Resolución Ministerial 529-2006/MINSA aprobó el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, en el cual establece conceptos, políticas, objetivos, componentes y niveles del sistema de gestión de la calidad en salud para el desarrollo de acciones de mejora de la calidad de salud en entidades prestadoras del sector.<sup>(5)</sup>

El Sistema de Gestión de la Calidad de Salud está definido como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y Local), en lo relativo a la calidad de atención y de la gestión.<sup>(22)</sup>

El Sistema incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.<sup>(11)</sup>

### 2.2.3 Calidad

Existen diversas concepciones sobre calidad, desde las más generales hasta las específicas relacionadas con salud.

Avedis Donabedian, dice que: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente, la

medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario”.<sup>(23)</sup>

Asimismo, en el mencionado documento técnico también señalan algunas otras consideraciones importantes respecto a la definición de calidad en los servicios de salud, entre las cuales destacamos:

- La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho a la salud.<sup>(23)</sup>

- La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud en los tres niveles de atención.<sup>(23)</sup>

- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual accede.<sup>(23)</sup>

- A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.<sup>(23)</sup>

- La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo es medible a través de métodos cualitativos y cuantitativos.<sup>(23)</sup>

- La calidad en los servicios de salud no depende de un grupo de personas sino que involucra a toda la institución y depende de todos.<sup>(23)</sup>

#### 2.2.3.1 Dimensiones de la Calidad

Avedis Donabedian considera como principales dimensiones de la calidad: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales, que se establecen entre proveedor y usuario y el contexto o entorno de la atención:

a) Dimensión Técnico-Científica, referida a los aspectos científico-técnicos de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, e integridad.<sup>(23)</sup>

b) Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características: respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario; interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención; y ética.<sup>(23)</sup>

c) Dimensión del Entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Aplica un nivel básico de comodidad, ambientación,

limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.<sup>(23)</sup>

### 2.2.3.2 Políticas de Calidad

El Ministerio de Salud es el órgano de gobierno del sector en el Perú, con rectoría nacional y atribución para concretar políticas con los demás actores del sector, siendo parte importante de su misión gestionar un Sistema Nacional de Salud de Calidad.<sup>(23)</sup>

Las políticas de Ministerio de Salud que orientan la gestión de la calidad se fundamentan en el reconocimiento del derecho a la salud y en el principio de “Salud para Todos” que demanda calidad – y no sólo cantidad – en la oferta de servicios de salud.<sup>(23)</sup>

Las políticas que orientan la gestión de la calidad son las siguientes:

- Con relación a las personas

- Provisión de servicios de salud, seguros oportunos, accesibles y equitativos.

- Calidad con enfoque de interculturalidad y de género.

- Búsqueda de la satisfacción de los usuarios.

- Acceso a los mecanismos de Atención al Usuario.

- Con relación a los trabajadores

- Cultura ética de la calidad.

- Trabajo en Equipo.

- Circuitos de Calidad.

- Con relación a las unidades prestadoras de salud

- Ejercer la rectoría del Ministerio de Salud.

- Gestión de recursos para la calidad en salud.
- Regulación complementaria en los niveles regionales.
- Evaluación del proceso de atención de salud.
- Con relación a la sociedad
  - Participación social para la calidad en salud.
  - Involucramiento comunitario para la calidad en salud.
  - Veeduría ciudadana de calidad en salud.
- Con relación al Estado
  - Calidad como política de Estado.<sup>(23)</sup>

#### 2.2.4 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

Así, la percepción de la calidad del servicio es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. La calidad en el servicio prestado se enfoca prácticamente en las dimensiones del servicio, mientras la satisfacción es un concepto más amplio que no solo se ve afectado por las recompensas, sino también por factores personales y situacionales que escapan del control del prestador del servicio.<sup>(24)</sup>

La medición de la satisfacción de los usuarios externos nos permitirá detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención y es importante contar con el resultado de satisfacción del servicio de todos los

establecimientos de salud que comprenden una microred y red de salud para poder orientar los esfuerzos de mejora de la calidad.<sup>(25)</sup>

### 2.3 Definición de Términos Básicos

- Aspectos Tangibles (T): Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.
- Capacidad de Respuesta (CR): Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- Concepción de la Calidad del SERVQUAL: Define la calidad de atención como la brecha o diferencia (E-P) entre las expectativas (E) y las percepciones (P) de los usuarios.
- Consulta Externa: Es un servicio de toda unidad de sanidad asistencial que suele ser la que brinda atención a individuos ya sea en forma particular o en hospitalización. Se dividen en dos: Consulta externa general y Consulta externa de especialidad.
- Consulta Externa General: Es en la cual se proporciona atención médica y de enfermería a todo tipo de paciente independientemente del padecimiento que esté presente.
- Consulta Externa de Especialidad: Se proporciona atención medicamente específica de acuerdo al órgano afectado.
- Empatía (E): Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra, entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la

mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.

- Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo: Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención.
- Encuestador y Moderador: Es la persona que ha sido capacitada en la metodología o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, la cual debe poseer los siguientes atributos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.
- Establecimiento de Salud: Entiéndase por establecimientos de salud aquellos que realizan, en régimen ambulatorio o de internamiento, atenciones de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación dirigidas a mantener o restablecer el estado de salud de las personas.
- Expectativa del Usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud. Esta expectativa se forma básicamente por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa. A partir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario emite un juicio.
- Fiabilidad (F): Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido
- MINSA: Ministerio de Salud el Perú.
- SERVQUAL: Es una escala multidimensional elaborada por Parasuraman et al (1988), diseñada y validada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios.

- Seguridad (S): Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Satisfacción del Usuario Externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- Usuario Externo: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas**

#### 3.1.1 Hipótesis Principal

- Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

#### 3.1.2 Hipótesis Derivadas

- Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Fiabilidad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Existe la relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Seguridad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
- Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Empatía de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

### 3.2 Variables: Definición Conceptual y Operacional

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala
<b>EXPECTATIVA</b>	Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, formada por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca e información externa.	Se aplicó un cuestionario mediante una encuesta a los usuarios, la misma que estuvo conformada por varias dimensiones de medición del Servicio que esperaba recibir para la determinación de la calidad de satisfacción del usuario.	- Elementos Tangibles.	-Malo: 0-12 ptos. -Regular: 13-16 ptos. -Bueno: 17-28 ptos.	Ordinal
			- Fiabilidad.	-Malo: 0-15 ptos. -Regular: 16-20 ptos. -Bueno: 21-35 ptos.	Ordinal
			- Capacidad de Respuesta.	-Malo: 0-12 ptos. -Regular: 13-16 ptos. -Bueno: 17-28 ptos.	Ordinal
<b>PERCEPCIÓN</b>	Es el conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.	Se aplicó un cuestionario mediante una encuesta a los usuarios, la misma que estuvo conformada por varias dimensiones de medición del Servicio que recibió para la determinación de la calidad de satisfacción del usuario.	- Seguridad.	-Malo: 0-12 ptos. -Regular: 13-16 ptos. -Bueno: 17-28 ptos.	Ordinal
			- Empatía.	-Malo: 0-15 ptos. -Regular: 16-20 ptos. -Bueno: 21-35 ptos.	Ordinal

## Co-Variantes

Co-Variantes	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala
Condición del Encuestado	Persona directa o indirecta a encuestar.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Cualitativo.	-Paciente -Acompañante	Nominal
Sexo	Es el conjunto de características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas de los seres humanos, que los definen como hombre o mujer.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Biológica.	-Masculino -Femenino	Nominal
Edad	Edad de un individuo expresada como el periodo de tiempo que ha pasado desde el nacimiento que se expresa en años, horas, días o meses.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Biológica.	Edad en años	De razón
Nivel de Estudio	Se considera parte de la formación académica de una persona.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Grado de Instrucción.	-Analfabeto -Primaria -Secundaria -Superior Técnico -Superior Universitario	Ordinal
Tipo de Seguro	Seguro de Salud que presenta el Usuario.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Cualitativo.	-SIS -Ninguno -Otro	Nominal
Tipo de Paciente	Condición de ingreso del paciente en el Establecimiento de Salud.	Este dato se plasmó en el cuestionario.	Cualitativo.	-Nuevo -Reingresante -Continuador	Nominal

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

## 4.1 Diseño de Estudio

### 4.1.1 Tipo de Investigación

- De acuerdo con la evolución del fenómeno estudiado: Transversal, sólo se midió una vez las dimensiones y se procedió a su descripción y análisis.
- De acuerdo con el tipo de recolección de datos: Prolectiva, se recogió la información para fines específicos de la presente investigación.
- De acuerdo con la direccionalidad: Prospectiva, el fenómeno estudiado se analizó en el presente y su efecto en el futuro.
- De acuerdo a la técnica no experimental: Observacional, porque no existió manipulación de variables por parte del investigador.
- De acuerdo a la metodología: Cuantitativa, porque permitió claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inició el problema, en qué dirección va y qué tipo existe entre sus elementos.
- De acuerdo a la orientación: Básica, porque no estaba encaminado a resolver problemas inmediatos, sino a la ampliación de la base de conocimientos de una disciplina por el conocimiento y la comprensión en sí.
- De acuerdo a la relación de las variables, fue de tipo correlacional.<sup>(26)</sup>

### 4.1.2 Nivel de Investigación

El trabajo de investigación fue de tipo Correlacional, Observacional, No experimental, porque permitió el análisis característico, estadístico y demográfico, dado que no existió manipulación de variables por parte del investigador y se limitó a medir y relacionar las variables que definieron en el estudio.

#### 4.1.3 Método

Método hipotético deductivo, comenzó con verdades establecidas, para lograr las particularidades. Es decir, se llegó a la deducción de los asuntos particulares por la verdad conocida.

Método estadístico, facilitó el manejo de grandes cantidades de observaciones y datos por el empleo adecuado de la muestra.

## 4.2 Diseño Muestral

La población estuvo constituida por los pacientes nuevos y re-ingresantes atendidos en el servicio odontológico del E.S. I-3 María Goretti en el año 2016 (de acuerdo a la Guía de Satisfacción del Usuario externo del MINSA) que fueron 871 pacientes.

### 4.2.1 Criterios de Inclusión

- Usuarios externos encuestados: De ambos sexos y mayores de 18 años de edad, al momento que acudieron a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompañó al usuario externo que acudió a una atención en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Usuario externo que brindó su aprobación para encuestarle.

### 4.2.2 Criterios de Exclusión

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presentaron algún tipo de discapacidad por la que no pudieron expresar su opinión.
- Usuarios o familiar que no desearon participar en el estudio.
- Usuarios con trastornos mentales que no estuvieron acompañados por sus familiares.

- En el caso de que un usuario no otorgó su consentimiento se encuestó al inmediato siguiente.

#### 4.2.3 Criterios de Eliminación

- Se rechazó las encuestas incompletas (no culminaron su aplicación).

#### 4.2.4 Muestra

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos.

Se recomendó añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas.

$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA		
Tamaño de Muestra	<b>n</b>	<b>?</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfechos.	<b>p</b>	<b>0.5</b>
Proporción de Pacientes que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	<b>q</b>	<b>0.5</b>
Error Estándar.	<b>E</b>	<b>0.1</b>
Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	<b>Z</b>	<b>1.96</b>
Población de atendidos en el servicio de consulta externa.	<b>N</b>	<b>871</b>
	<b>n</b>	<b>87</b>

Fuente: SERVQUAL Modificado. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo..

#### **4.3 Técnicas de procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica que se usó fue la encuesta a través de una entrevista personal dirigida a los pacientes que acudían al servicio de odontología del E.S I-3 María Goretti durante el año 2017, aplicando un cuestionario estructurado en 05 dimensiones con un listado de preguntas específicas sobre las cuales se obtuvo respuestas sobre la escala. Este instrumento es validado por el Ministerio de salud del Perú.

#### **4.4 Técnicas de procesamiento de la información**

Para iniciar el proceso de recolección de información, se elaboró un Oficio dirigido a la Jefa del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti, Dra. Yéssica Vilela Montenegro, solicitando brinde facilidades para el levantamiento de datos para el desarrollo de la investigación, suscrito por la Dirección de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas filial Piura. Aceptada dicha solicitud, se coordinó con la encargada del Servicio de Odontología la fecha y hora, dando inicio el día 15 de Noviembre del 2017, de 08:00 a las 14:00 horas.

Para realizar el levantamiento de datos, se utilizó una encuesta a través de la entrevista personal dirigida a los pacientes que acudieron al Servicio de Odontología, aplicando un cuestionario el mismo que estuvo conformado del Consentimiento Informado previo; el paciente ha encuestar aceptó formar parte del estudio de investigación colocando su firma y huella digital en señal de conformidad, Datos Generales del Encuestado; el paciente brindó información tal como su calidad de encuestado, edad en años, sexo, nivel de estudios, tipo de seguro por el cual se atiende, tipo de paciente, servicio y

especialidad a la que acude; y Dimensiones; aquí se elaboró un cuestionario propiamente dicho de 44 preguntas separadas en 02 grupos iguales y éstos a su vez en 05 subdivisiones pertenecientes a cada dimensión (Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles). El primer grupo de 22 preguntas del cuestionario propiamente dicho hace referencia a la Expectativa y el segundo grupo a la Percepción.

La entrevista se realizó en dos partes. La primera parte, constituida por el Consentimiento informado, Datos Generales del Encuestado y Cuestionario de Expectativa, se realizó antes que el paciente encuestado ingrese a la consulta, esto con el fin de entender lo que espera o desea en su experiencia dentro del servicio. La segunda parte, constituida únicamente por el Cuestionario de Percepción, se realizó al paciente al término de su consulta, esto con el fin de que tenga más clara su experiencia y definir si ésta cumplió y/o estuvo acorde con lo deseado.

El tiempo estimado fue aproximadamente de siete minutos y tres minutos para cada una de las partes de la entrevista respectivamente, con un total de 10 minutos por paciente encuestado. Teniendo como fecha final el día 01 de Diciembre del 2017.

#### **4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.**

##### **4.5.1 Estrategia de Análisis:**

La información obtenida, de las respuestas del cuestionario se ingresaron al software aplicativo que utiliza el Ministerio de Salud para evaluar la satisfacción del usuario, el mismo que fue proporcionado por la Dirección de Servicios de Salud de la DIRESA Piura, luego se codificó en tablas y gráficos que contenían datos relacionados

fundamentalmente a los promedios con sus intervalos de confianza de las variables de estudio teniendo en cuenta al reglamento de la Universidad Alas Peruanas. Así mismo, se aplicó el test de normalidad de Kolmogorov - Smirnov del paquete estadístico SPSS Versión 24 para observar la normalidad de los datos.

#### 4.5.2 Mención de cómo se efectuó la prueba de hipótesis:

Los datos se vaciaron a una matriz para ingresarlo al SPSS Versión 24 para el procesamiento de los datos para la prueba de hipótesis utilizando el Test de correlación de Rho de Spearman.

## **CAPÍTULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

## 5.1 Análisis Descriptivo, Tablas de Frecuencia y Gráficos

TABLA N° 01:

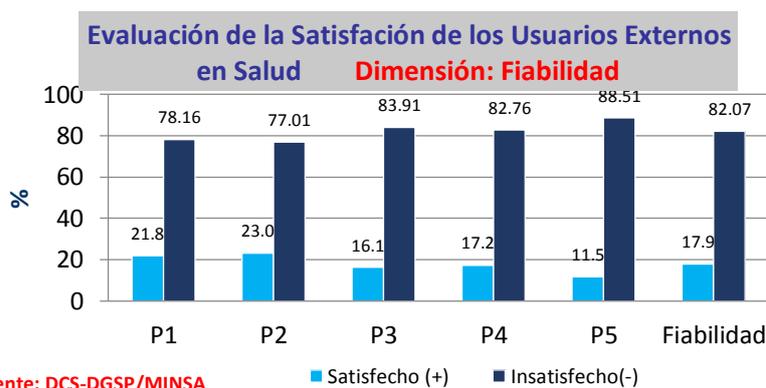
Nivel de satisfacción según dimensión Fiabilidad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	19	21.8	68	78.16
P2	20	23.0	67	77.01
P3	14	16.1	73	83.91
P4	15	17.2	72	82.76
P5	10	11.5	77	88.51
<b>Fiabilidad</b>	<b>78</b>	<b>17.9</b>	<b>357</b>	<b>82.07</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 01:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Fiabilidad.



Fuente: DCS-DGSP/MINSA  
01/12/2017

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 01 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 82.07% frente al grado de satisfacción del 17.09%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión de fiabilidad, determinándonos que existe poca capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

TABLA N° 02:

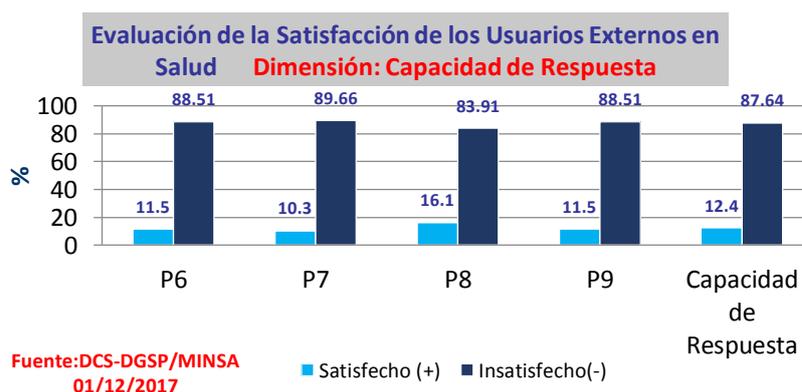
Nivel de satisfacción según dimensión Capacidad de Respuesta.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P6	10	11.5	77	88.51
P7	9	10.3	78	89.66
P8	14	16.1	73	83.91
P9	10	11.5	77	88.51
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>43</b>	<b>12.4</b>	<b>305</b>	<b>87.64</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 02:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Capacidad de Respuesta.



Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 02 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 87.64% frente al grado de satisfacción del 12.04%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión de Capacidad de respuesta en la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

TABLA N° 03:

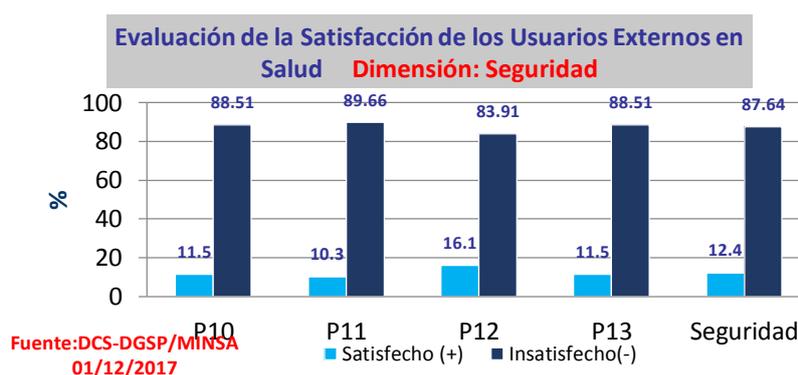
Nivel de satisfacción según dimensión Seguridad.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P10	17	19.5	70	80.46
P11	17	19.5	70	80.46
P12	12	13.8	75	86.21
P13	11	12.6	76	87.36
<b>Seguridad</b>	<b>57</b>	<b>16.4</b>	<b>291</b>	<b>83.62</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 03:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Seguridad.



Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 03 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 83.62% frente al grado de satisfacción del 16.04%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión Seguridad en la evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

TABLA N° 04:

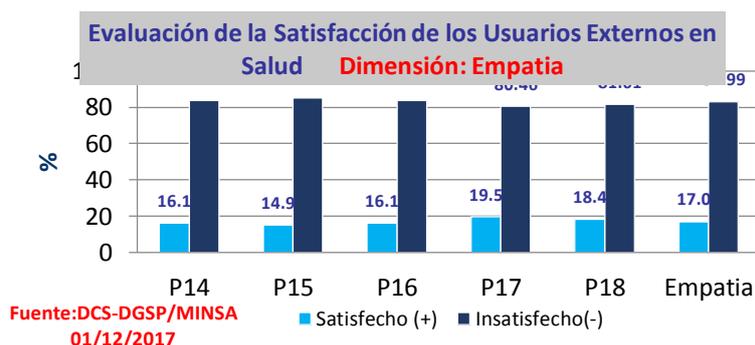
Nivel de satisfacción según dimensión Empatía.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P14	14	16.1	73	83.91
P15	13	14.9	74	85.06
P16	14	16.1	73	83.91
P17	17	19.5	70	80.46
P18	16	18.4	71	81.61
<b>Empatía</b>	<b>74</b>	<b>17.0</b>	<b>361</b>	<b>82.99</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 04:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Dimensión Empatía.



Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 04 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 82.99% frente al grado de satisfacción del 17.00%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión Empatía evaluando la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

TABLA N° 05:

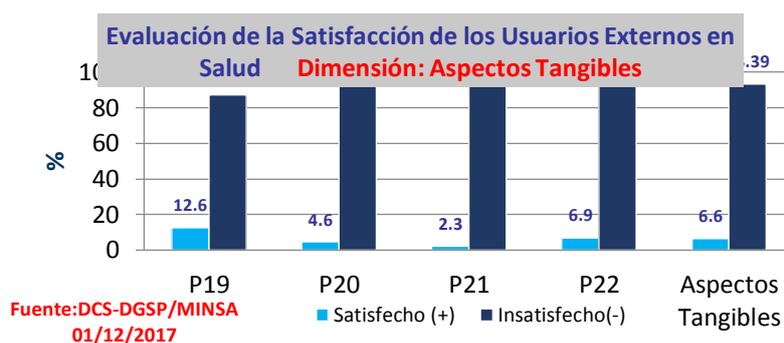
Nivel de satisfacción según dimensión Aspectos Tangibles.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P19	11	12.6	76	87.36
P20	4	4.6	83	95.40
P21	2	2.3	85	97.70
P22	6	6.9	81	93.10
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>23</b>	<b>6.6</b>	<b>325</b>	<b>93.39</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 05:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Aspectos Tangibles.



Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 05 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 93.39% frente al grado de satisfacción del 06.60%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión de Aspectos Tangibles refiriéndose a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y que están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

TABLA N° 06:

Niveles de satisfacción según dimensiones. (Servqual Modificado)

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho(-)	
	n	%	n	%
P1	19	21.8	68	78.16
P2	20	23.0	67	77.01
P3	14	16.1	73	83.91
P4	15	17.2	72	82.76
P5	10	11.5	77	88.51
<b>Fiabilidad</b>	<b>78</b>	<b>17.9</b>	<b>357</b>	<b>82.07</b>
P6	10	11.5	77	88.51
P7	9	10.3	78	89.66
P8	14	16.1	73	83.91
P9	10	11.5	77	88.51
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<b>43</b>	<b>12.4</b>	<b>305</b>	<b>87.64</b>
P10	17	19.5	70	80.46
P11	17	19.5	70	80.46
P12	12	13.8	75	86.21
P13	11	12.6	76	87.36
<b>Seguridad</b>	<b>57</b>	<b>16.4</b>	<b>291</b>	<b>83.62</b>
P14	14	16.1	73	83.91
P15	13	14.9	74	85.06
P16	14	16.1	73	83.91
P17	17	19.5	70	80.46
P18	16	18.4	71	81.61
<b>Empatia</b>	<b>74</b>	<b>17.0</b>	<b>361</b>	<b>82.99</b>
P19	11	12.6	76	87.36
P20	4	4.6	83	95.40
P21	2	2.3	85	97.70
P22	6	6.9	81	93.10
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>23</b>	<b>6.6</b>	<b>325</b>	<b>93.39</b>
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>14.4</b>	<b>1639</b>	<b>85.63</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

TABLA N° 07:

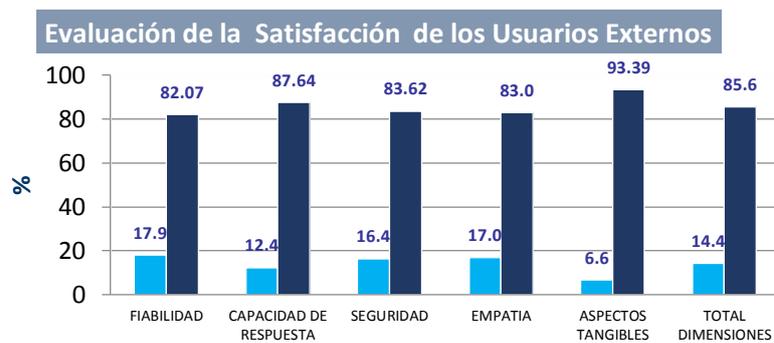
Resumen de Niveles de satisfacción según dimensiones. (Servqual Modificado)

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
FIABILIDAD	17.9	82.07
CAPACIDAD DE RESPUESTA	12.4	87.64
SEGURIDAD	16.4	83.62
EMPATIA	17.0	83.0
ASPECTOS TANGIBLES	6.6	93.39
<b>TOTAL DIMENSIONES</b>	<b>14.4</b>	<b>85.6</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 06:

Resumen de Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud.



Fuente:DCS-DGSP/MINSA  
01/12/2017

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

TABLA N° 08:

Porcentaje de Insatisfacción.

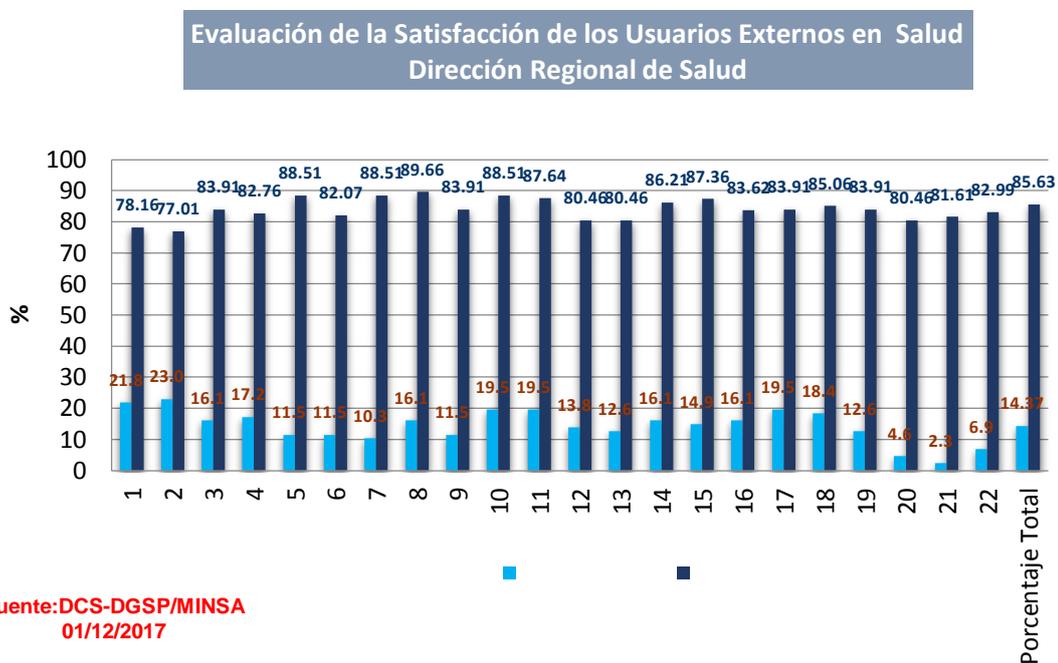
Nº	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P01	19	21.8	68	78.16
2	P02	20	23.0	67	77.01
3	P03	14	16.1	73	83.91
4	P04	15	17.2	72	82.76
5	P05	10	11.5	77	88.51
6	P06	10	11.5	77	82.07
7	P07	9	10.3	78	88.51
8	P08	14	16.1	73	89.66
9	P09	10	11.5	77	83.91
10	P10	17	19.5	70	88.51
11	P11	17	19.5	70	87.64
12	P12	12	13.8	75	80.46
13	P13	11	12.6	76	80.46
14	P14	14	16.1	73	86.21
15	P15	13	14.9	74	87.36
16	P16	14	16.1	73	83.62
17	P17	17	19.5	70	83.91
18	P18	16	18.4	71	85.06
19	P19	11	12.6	76	83.91
20	P20	4	4.6	83	80.46
21	P21	2	2.3	85	81.61
22	P22	6	6.9	81	82.99
<b>Porcentaje Total</b>		<b>275</b>	<b>14.37</b>	<b>1639</b>	<b>85.63</b>

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40	Aceptable

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 07:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Insatisfacción.



Fuente:DCS-DGSP/MINSA  
01/12/2017

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de las tablas 06, 07 y 08 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 85.63% frente al grado de satisfacción del 14.40%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en las 05 dimensiones refiriéndonos que el grado de insatisfacción es más del 60% categorizándolo en “Por Mejorar”, indicándose en realizar un plan de mejora para revertir estos resultados en la búsqueda de la calidad de atención.

TABLA N° 09:

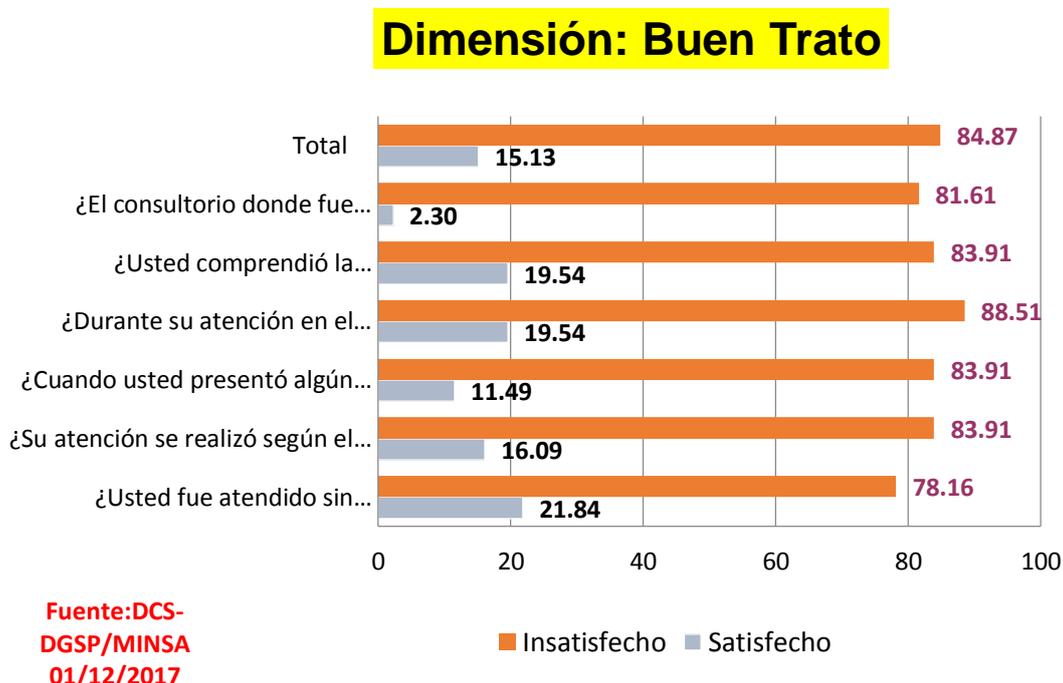
Dimensión Buen Trato.

<b>Buen Trato</b>				
<b>Preguntas / Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>		<b>Insatisfecho(-)</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	19	21.84	68	78.16
¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	14	16.09	73	83.91
¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	10	11.49	77	83.91
¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	17	19.54	70	88.51
¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	17	19.54	70	83.91
¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	2	2.30	85	81.61
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>15.13</b>	<b>443</b>	<b>84.87</b>

Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

GRÁFICO N° 08:

Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud. Buen Trato.



Fuente: Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: De acuerdo al análisis de la tabla 09 se observa que el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 84.87% frente al grado de satisfacción del 15.13%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión de Buen trato en referencias al respeto del horario sin discriminación o favoritismo, al respeto de privacidad, a la explicación entendible por parte del operador, a la disponibilidad de insumos y equipamiento del consultorio odontológico del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti.

TABLA N° 10:

Análisis descriptivos de los variables puntajes de expectativas y puntajes de Percepciones.

		Descriptivos		Estadístico	Error estándar
Puntaje de Expectativas	Media			119,63	1,223
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior		117,20	
		Límite superior		122,06	
	Media recortada al 5%			119,66	
	Mediana			121,00	
	Varianza			130,142	
	Desviación estándar			11,408	
	Mínimo			93	
	Máximo			154	
	Rango			61	
	Rango intercuartil			18	
	Asimetría			-0,039	0,258
	Curtosis			0,123	0,511
	Puntajes de Percepciones	Media			85,30
95% de intervalo de confianza para la media		Límite inferior		83,53	
		Límite superior		87,07	
Media recortada al 5%				84,91	
Mediana				84,00	
Varianza				69,096	
Desviación estándar				8,312	
Mínimo				67	
Máximo				113	
Rango				46	
Rango intercuartil				7	
Asimetría				0,966	0,258
Curtosis				1,765	0,511

Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: En la tabla 10, en donde se evalúa los puntajes expectativas Y percepciones nosotros observamos que el promedio de puntaje de las expectativas se establece 119.63 puntos con una desviación estándar de 11.41, con asimetría y curtosis fuera de los rangos normales, por lo cual nos estaría hablando que el

histograma que se va a desarrollar no presenta los indicadores de la curva de Gauss (Curva Normal). Por otro lado, con respecto a los puntajes de percepción nosotros encontramos que el promedio fue de 85.3 puntos con una desviación estándar de 8.3. Así mismo, en los indicadores de asimetría y curtosis, estos valores fueron no presentan los rangos normales, por lo cual estaría indicando que en la curva respectiva no pertenece a las exigencias que enmarca la campana de Gauss.

TABLA N° 11:

Pruebas de Normalidad.

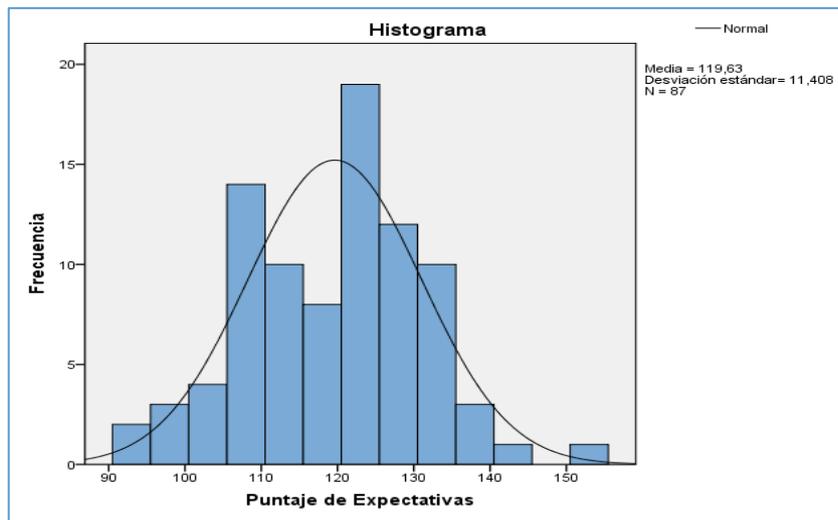
	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje de Expectativas	0,076	87	0,200	0,987	87	0,523
Puntajes de Percepciones	0,166	87	0,000	0,925	87	0,000

Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

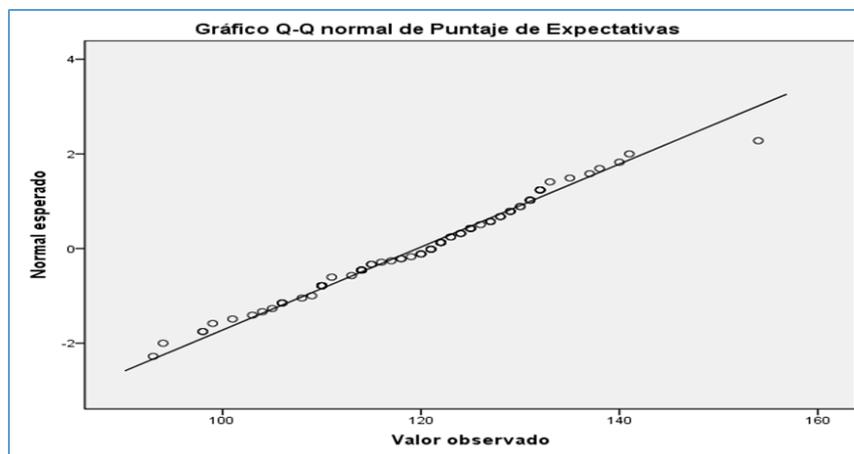
Análisis: En la tabla 11, con respecto a las prueba de normalidad, para las variables puntaje de expectativas y puntaje de percepciones, observamos que debido a que la muestra es mayor a 30, tendremos que usar la prueba de Kolmogorov - Smirnov la cual en marca qué nivel de significancia estadística es de 20% para las expectativas y de 0% para las percepciones; por lo cual, concluimos que el puntaje de expectativas de acuerdo a la prueba estadística, tendría una aproximación normal, que hay que observar de acuerdo a otras pruebas, cómo son los gráficos que vamos a mostrar, tanto del histograma como de los gráficos Box Plot. Sin embargo, en la contraparte los puntaje de percepciones, observamos que el nivel de significancia es menor al cinco por ciento, por tanto concluimos que esta variable no presenta una distribución normal a la prueba estadística.

## GRÁFICOS N° 09 y 10:

### Del Puntaje de Expectativas. (Histograma y Gráfico QQ)



Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.



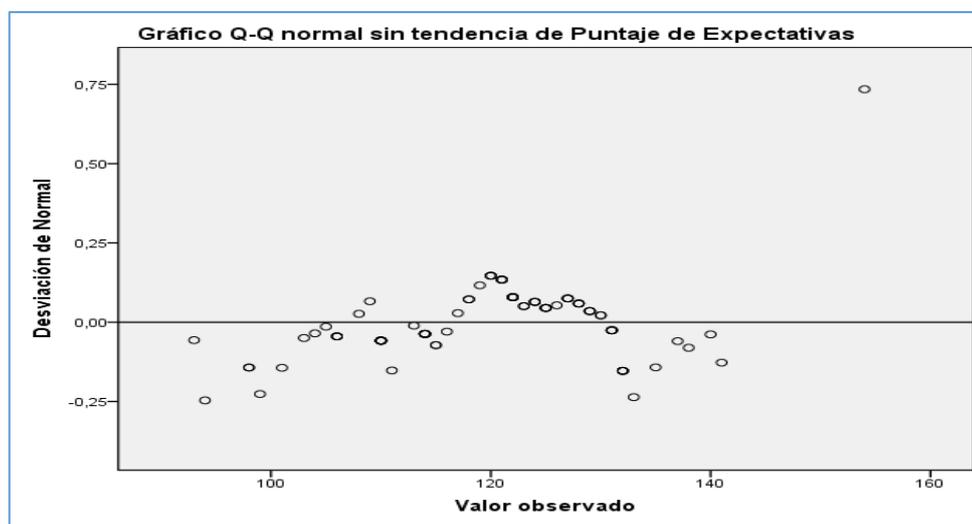
Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: En los gráficos 09 y 10, sobre los puntajes de expectativas observamos un histograma de distribución no normal, con una media que sobre sale en torno a los 120 hasta los 130 puntos, con un promedio de 119.63 y una desviación de 11.4, presenta múltiples modas, lo cual nos hace indicar que no presenta una distribución

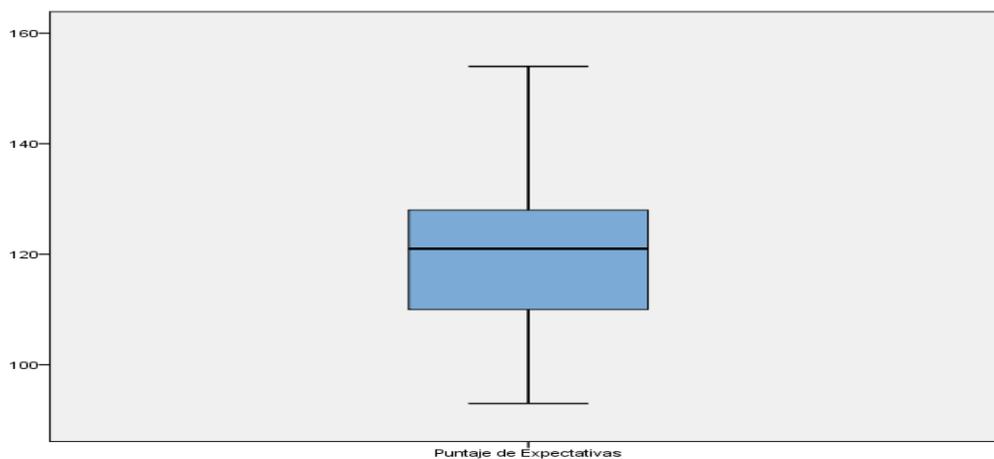
normal. Por otro lado, en el gráfico número 10, en dónde se da la curva normal y los valores observados nosotros vemos, que la mayor parte de puntos coincide con la curva con excepción de los puntajes que oscila entre 130 y 140 respectivamente, Así mismo, con los valores menores a 100, también se observa que hay cierta distancia, con respecto a la curva.

GRÁFICOS N° 11 y 12:

Del Puntaje de Expectativa. (Gráfico QQ desviación y Box Plot)



Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

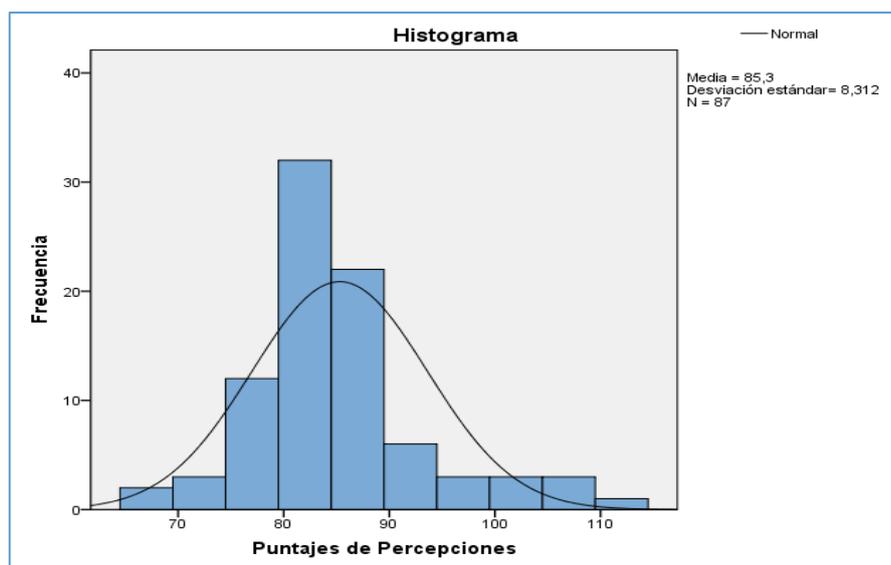


Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

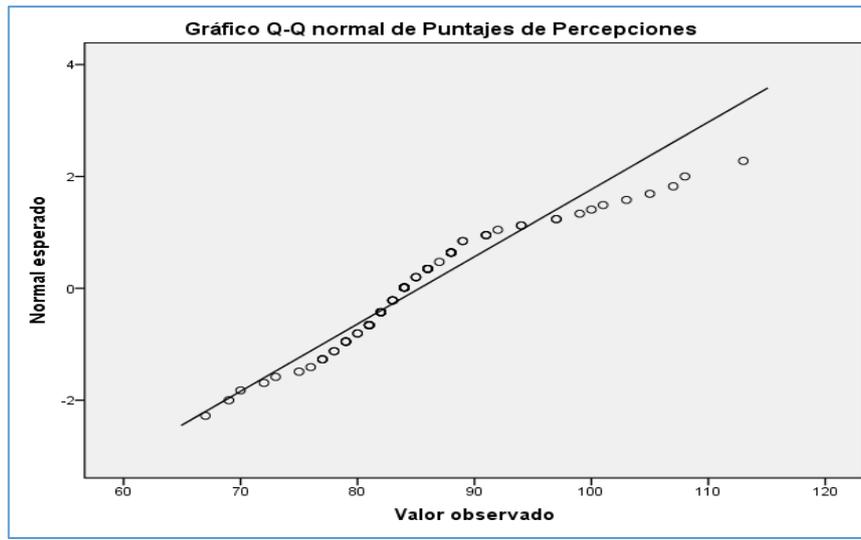
Análisis: En los gráficos 11 y 12, nosotros observamos que el gráfico de dispersión, sobre la desviación normal, para que esta pueda ser muy representativa de la campana de Gauss, debe tener la misma distribución desde -1 en el valor negativo, hasta +1, en el valor positivo, observándose de que no existe una simetría en la distribución de los gráficos debido a que los intervalos de confianza son muy estrechos y oscilan entre 0.25 y -0.25 en la mayor parte de ellos, por lo que se concluiría que no presenta una distribución normal. Así mismo, en el gráfico número 12, en el Box Plot observamos que la mediana está en torno a los 120 puntos, distribuido de manera asimétrica en el 50% de los datos que oscila entre 110 a 130, y por último observamos intervalo de confianza en la cola superior es mucho más amplios en la cola inferior, lo cual dejaría entrever de que no existe una relación de normalidad entre esta variable.

GRÁFICOS N° 13 y 14:

Del Puntaje de Percepciones. (Histograma y Gráfico QQ)



Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

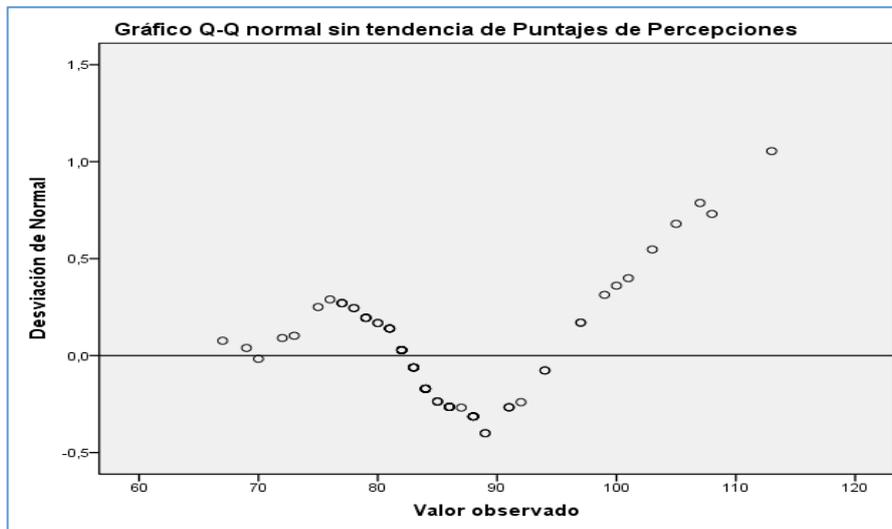


Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

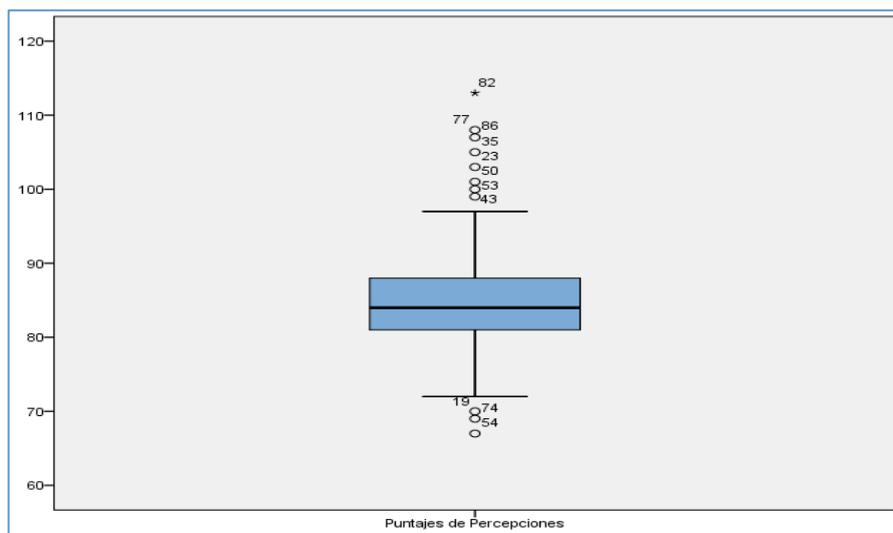
Análisis: Con respecto a los gráficos 13 y 14, de los puntajes de percepciones nosotros observamos que la distribución de la campana de Gauss es totalmente asimétrica presentando una media en torno a los 80 puntos y una moda también entre los 80 puntos con un promedio de 85.3 con una desviación estándar de 8.3 puntos la curva es más achatada, por lo que no sería una distribución normal, en el caso del gráfico de dispersión, entre el valor esperado y el valor observado, nosotros podemos darnos cuenta que existen pocos puntos que se ajusten a la recta, solamente existe ajustes entre los valores de 70, entre los valores de 80 y entre los valores de 95, el resto de puntos está lejos a la curva normal, lo cual confirmaría las pruebas estadísticas empleadas con respecto a los puntajes de percepciones.

## GRÁFICOS N° 15 y 16:

Del Puntaje de Percepciones. (Gráfico QQ y Desviación Box Plot)



Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.



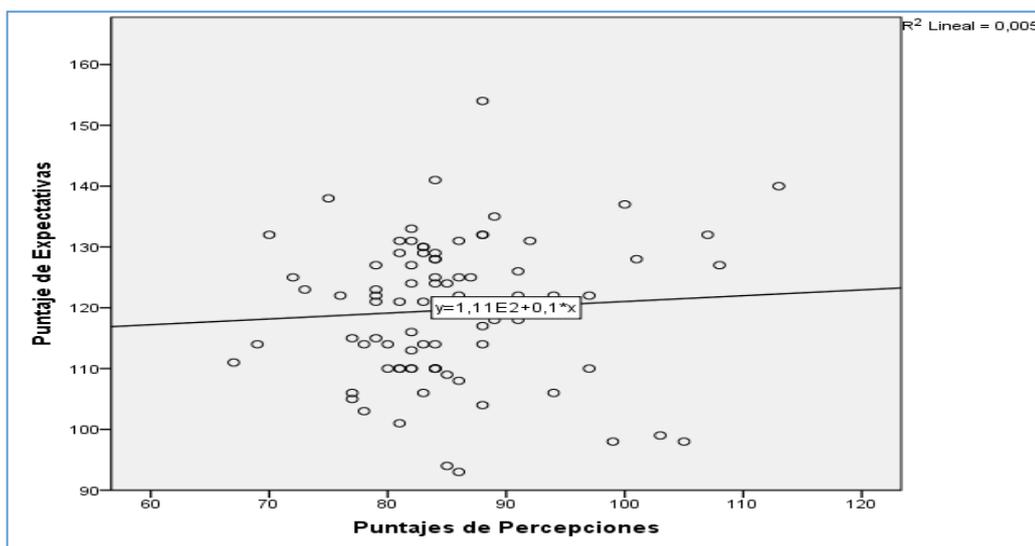
Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: En los gráficos 15 y 16, sobre los puntajes de percepciones nosotros observamos los gráfico de dispersión, en la desviación normal, estos no están entre menos uno (-1) y más uno (+1), oscilan en su mayor parte entre -0.5 y + 0.5, notándose que la distribución es totalmente asimétrica, con respecto al lado positivo

y al lado negativo, incluyendo el valor de la desviación más uno, en el punto más alejado, por lo cual es un gráfico no normal. Así mismo, en el gráfico Box Plot presentado, observamos un intervalo de confianza más estrecho en torno a los 85 puntos en la mediana y el 50% distribución entre los 80 - 90 puntos presenta datos asimétricos y distantes por encima de los 100 puntos y por debajo de los 70 puntos respectivamente, y los cuales confirmaría que no presenta una distribución normal.

GRÁFICO N° 17:

Gráfico de Correlación.



Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: El gráfico 17, se establece el gráfico dispersión entre la correlación de los puntaje de expectativa y los puntajes de percepciones, observándose que en la regresión lineal presenta solamente una coincidencia de 0.5%, en la prueba de correlación paramétrica, sin embargo son pocos los puntos que se correlacionan con las rectas siendo directamente proporcional entre ellos de acuerdo a la pendiente de la curva.

TABLA N° 12:

Pruebas de Correlación No Paramétricas.

		Correlaciones	
		Puntaje de Expectativas	Puntajes de Percepciones
Rho de Spearman	Puntaje de Expectativas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	87
	Puntajes de Percepciones	Coefficiente de correlación	0,094
		Sig. (bilateral)	0,386
		N	87

Fuente: Puntajes extraídos del Instrumento para el procesamiento de datos de los cuestionarios Servqual Modificado Satisfacción del Usuario Externo.

Análisis: En la prueba estadística de la tabla 12, se utilizó la prueba de correlación no paramétrica, en vista de que en los anteriores análisis se demostró que ambas variables no presentan una distribución normal, por ello, las pruebas de correlaciones se indican que entre los puntajes de expectativas y los puntajes de percepciones existe una correlación no paramétrica de 9.4%, la cual no es significativa, debido a que el valor de error de la prueba tiene un 38.6% de error, por lo cual no se puede aceptar tales aseveraciones con respecto a las correlaciones.

**5.2 Análisis Inferencial, pruebas estadísticas no paramétricas.**

Para el análisis se utilizó la prueba de correlación de Kolmogorov - Smirnov y se demostró que ambas variables no presentan una distribución normal, por ello se utilizaron las pruebas no paramétricas las que nos indican que entre los puntajes de expectativas y los puntajes de percepciones no existe una correlación.

### **5.3 Comprobación de Hipótesis, técnica estadística empleada.**

De acuerdo a la hipótesis general planteada “Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017”, se realizó la comprobación mediante la aplicación de la estadística obtenida de la encuesta aplicada a los pacientes, estos datos se ingresaron a una matriz Excel para ingresarlo al SPSS Versión 24 para el procesamiento de los datos determinando el intervalo de confianza de los promedios para la prueba de hipótesis. En nuestro caso se utilizó el Test de correlación de Rho de Spearman.

### **5.4 Discusión**

En la presente investigación se ha realizado un análisis comparativo entre el nivel de expectativa y percepción para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017 en una muestra de 87 pacientes y de acuerdo con los resultados encontrados se verifico que el grado de satisfacción es bajo por parte de los usuarios externos.

En la actualidad el usuario que acude en la búsqueda de una atención en cualquier nivel de atención conoce sus derechos por lo que se vuelve exigente, ocasionando “enfrentamientos”, como consecuencia una ruptura en la relación con el personal de salud, aduciendo un maltrato en la atención para que sea inmediata y de calidad. En la actualidad el usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos, sin que le impliquen pérdida de tiempo y que respondan a sus necesidades, ello se traduce en satisfacción y, por consiguiente, el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud.

La satisfacción del usuario es más difícil de lograr en un Centro de Atención Primaria donde no se cuenta con recursos humanos suficientes, servicios básicos, insumos y equipos adecuados como en el establecimiento de salud I-3 María Goretti del distrito de Castilla. A pesar que el MINSA, como empresa prestadora de servicios de salud, busca mejorar la calidad de atención con sus cuatro características preestablecidas: Humana, Oportuna, Segura y Continua, esta parece no lograrse; pues cada vez son más las personas que acuden a un libro de reclamaciones o al buzón de sugerencias.

Sin duda, el tener usuarios insatisfechos viene originando una mala imagen institucional de los establecimientos de salud del MINSA y, por consecuencia, de sus trabajadores con las consecuencias de un servicio de salud deficiente que no se limitan a la pérdida de un paciente, sino de varios dado que un paciente insatisfecho cuenta su disgusto a por lo menos once pacientes, mientras que un paciente satisfecho lo menciona sólo a tres.<sup>(27)</sup>

La presente investigación ha utilizado la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman y diseñada para medir la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados. En ese contexto, el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país. El análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de

satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.

El tamaño de la muestra para consulta externa se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta 10% (0.1) para establecimientos de salud de categoría I, del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos, en nuestra investigación nos determinó una muestra de 87 usuarios.

También hay que tener en cuenta unas variables de control que se encuentra en el aplicativo del sistema de análisis de la encuesta de satisfacción del usuario validada por el Ministerio de Salud del Perú, encontrando que de la muestra total el 85.06% eran Usuarios y el 14.94% Acompañante, esto en cuanto a la variable de “Condición del Encuestado”, para el caso de la variable “Sexo”, encontramos una minoría en el sexo Masculino en un 10.34% y el 89.66% al Femenino.

Asimismo, la variable de control “Nivel de Estudio” predominó el nivel Secundaria con el 39.90% de la muestra total, el 24.14% pertenece al nivel Superior Universitario, para el nivel Superior Técnico el 21.84% a diferencia del nivel Primaria con el 14.94%, para la variable de control “Tipo de Seguro” por el cual se atiende, el 85.06% pertenece al Seguro Integral de Salud (SIS) y solo el 14.94% pertenece a otro seguro.

Por otro lado, según la variable de control “Tipo de Paciente”, encontramos que el 60.92% es Continuator y el 39.08% es Nuevo. Para la variable de control Personal que realizó la atención, el personal Odontólogo obtuvo el 100% de las atenciones.

La encuesta aplicada al servicio de Consulta Externa de Odontología según categoría incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

De acuerdo al análisis de la dimensión de Fiabilidad el grado de insatisfacción es la más resaltante con un 82.07% frente al grado de satisfacción del 17.09%, de acuerdo a las respuestas de la encuesta aplicada a los usuarios externos determinándonos que existe poca capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas planteadas como : 1.- ¿Qué Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras Personas?, 2.- ¿Qué la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada?, 3.- ¿Qué la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS?, 4.- ¿Qué el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes?, 5.- ¿Qué la farmacia cuente con los medicamentos que receta el Odontólogo?, el promedio de evaluación se obtuvo como expectativa en un valor de 5 y en percepción en un valor de 4; en ese sentido, las preguntas planteadas 1 y 2 fueron las que obtuvieron baja calificación entre 1 a 3 en la percepción. Los pacientes encuestados expresaban su disgusto e insatisfacción porque creían que había cierto grado de afinidad por parte del profesional del servicio en relación a otros pacientes. Que las reuniones de

carácter administrativo no tienen que ser en el horario de atención al paciente sino fuera de éste, para que no se genere un cruce de horarios y ellos no se vean perjudicados en la hora y turno de su atención. Cuando ellos querían presentar reclamos no sentían que los escuchaban o que hicieran algo para mejorar la situación.

De acuerdo al análisis de la Capacidad de respuesta, el grado de insatisfacción fue la más resaltante con un 87.64% frente al grado de satisfacción del 12.04%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la dimensión de Capacidad de respuesta en la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable, de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas planteadas como: 6.- ¿Qué la atención en el área de caja/farmacia sea rápida?, 7.- ¿Qué la atención en el área de admisión sea rápida?, 8.- ¿Qué el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea Corto?, 9.- ¿Qué durante su atención en el consultorio se respete su privacidad, el promedio de evaluación se obtuvo como expectativa en un valor de 5 y en percepción en un valor de 3.9, en ese sentido las preguntas planteadas 6; 7 y 8 fueron las que obtuvieron baja calificación entre 1 a 3 en la percepción. Los pacientes encuestados referían que el tiempo de espera para ser atendido en admisión es largo porque tenían que esperar que registren a cada uno de los pacientes que asisten al servicio y esto, por ende, conlleva a un mayor tiempo de espera para ser atendido en la consulta y para el recojo de medicamentos en farmacia sin escuchar una respuesta que justifique sus reclamo.

De acuerdo a los resultados de la dimensión Seguridad el grado de insatisfacción fue la más resaltante con un 83.62% frente al grado de satisfacción

del 16.04%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos en la evaluación de la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas planteadas como: 10.- ¿Qué el Odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?, 11.- ¿Qué el odontólogo u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso?, 12.- ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?, 13.- ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza?, el promedio de evaluación se obtuvo como expectativa en un valor de 5.4 y en percepción en un valor de 4.16, en ese sentido las preguntas planteadas 10; 11 fueron las que obtuvieron baja calificación entre 1 a 5 en la percepción. Los pacientes manifestaron que no tenían privacidad, ni se sentían seguros al momento de ser atendidos por lo que el servicio presenta cierta cantidad de “practicantes” (SERUMS e internos) que no les inspiraban confianza por su “falta de experiencia” en el tratamiento a realizar y sobre todo cuando éste se trataba de procedimientos quirúrgicos (exodoncias y/o técnicas anestésicas).

Por otro lado, de acuerdo al análisis de la dimensión Empatía el grado de insatisfacción fue de un 82.99% frente al grado de satisfacción del 17.00%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos evaluando la capacidad que tiene el Odontólogo para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro, de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas planteadas como: 14.- ¿Qué el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia? 15.- ¿Qué

el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia?,16.- ¿Qué el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia?,17.- ¿Qué usted comprenda la explicación que le brindará el odontólogo u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención?, 18.- ¿Qué usted comprenda la explicación que el Odontólogo u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?, el promedio de evaluación se obtuvo como expectativa en un valor de 5.4 y en percepción en un valor de 4.0, en ese sentido las preguntas planteadas 14; 15 y 16 fueron las que obtuvieron baja calificación entre 2 a 5 en la percepción. Los pacientes referían que el personal de admisión y farmacia se encontraron descontentos ya que no reciben buen trato porque manifestaron que el tiempo de espera es largo, cuando ejercen reclamo de sus derechos no se sienten escuchados y tampoco buscan una manera de mejorar la atención.

Que el profesional no les brinda el respeto ya que eran atendidos, en algunos casos, por los practicantes.

El entendimiento de la explicación brindada por el profesional del servicio depende del Nivel de Estudio del paciente y por tratarse de términos netamente técnicos, la mayoría de pacientes no lograban entender del todo la situación o el tratamiento a realizar.

Por otro lado, de acuerdo al análisis de la dimensión de Aspectos Tangibles, el grado de insatisfacción fue también la más resaltante con un 93.39% frente al grado de satisfacción del 6.60%, de acuerdo a la encuesta aplicada a los usuarios externos refiriéndose a los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución y que están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad,

de acuerdo a los resultados obtenidos en las preguntas planteadas como: 19.- ¿Qué los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes?, 20.- ¿Qué el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes?, 21.- ¿Qué el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los Pacientes?, 22.- ¿Qué los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?, ?, el promedio de evaluación se obtuvo como expectativa en un valor de 5.6 y en percepción en un valor de 3.09, en ese sentido las preguntas planteadas 20; 21 y 22 fueron las que obtuvieron baja calificación entre 1 a 4 en la percepción. Los pacientes encuestados referían que la cantidad de sillas en la sala de espera, algunas veces, era insuficiente para la cantidad de personas. Los baños se encontraban sucios y con escaso suministro de agua, papel y papelera entre otros artículos de higiene que faciliten el buen uso de los mismos. En cuanto las limitaciones de la realización de ciertos tratamientos odontológicos (como endodoncias, prótesis y aparatos odontopediátricos), los pacientes encuestados atribuyen que es por la carencia de equipos manifestando así su molestia y, por consecuente, su insatisfacción.

La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) es la institución encargada de proteger los derechos en salud de cada peruano, para lo cual orienta sus acciones a empoderar y colocar al ciudadano en el centro del sistema de salud nacional, sin importar donde se atienda o su condición de aseguramiento. Susalud tiene la potestad para actuar sobre todas las Instituciones Prestadoras de Salud (IPRESS) así como las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), públicas, privadas y mixtas del país. Para esto, desarrolla sus acciones en base a cuatro objetivos estratégicos:

1.- Personas empoderadas para el libre ejercicio de sus derechos en salud se orienta a: Promover y proteger los derechos en salud.

2.- Instituciones supervisadas cuentan con reglas de juego claras y otorgan servicios de calidad, confiables, seguros y sostenibles

se orienta a:

- Reducir el riesgo de vulneración de derechos en salud ejerciendo acciones de supervisión y vigilancia oportunas y eficaces en el territorio nacional.

- Regular el funcionamiento de las entidades supervisadas.

3.-Derechos en salud restituidos se orienta a:

- Fiscalizar el funcionamiento de las entidades supervisadas para la restitución de los derechos en salud de sus usuarios.

- Procurar medios alternativos de solución de controversias que surjan entre las entidades supervisadas y sus usuarios.

4.- Organización efectiva que toma decisiones con base a información útil y confiable y cuenta con equipo humano comprometido Se orienta a:

- Garantizar la gestión estratégica de la información y el conocimiento.

- Lograr la gestión efectiva de los recursos de la organización.<sup>(4)</sup>

Las herramientas y técnicas para el mejoramiento continuo de la calidad, son instrumentos que permiten analizar diferentes situaciones, de manera que de existir algún problema pueda mejorarse o corregirse. La importancia de estas técnicas radica en que su aplicación puede contribuir a disminuir las debilidades y potenciar las fortalezas del Establecimiento de Salud I-3 María de su aplicación, las instituciones tienen que poner en práctica los ciclos en mejora continua.

En base a los resultados encontrados por la evidencia en la identificación de una necesidad que se manifiesta a través del diagnóstico y también por el problema

que la origina y concluye en propuestas, no solo para atenderlas o solucionarlas, sino también para mejorar la calidad de vida de la población en el área de la jurisdicción del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti. En este caso, evaluar un plan de mejora continua abarcando el área de admisión, farmacia, de proveer de mayor recursos humanos, a realizar sesiones de sensibilización al buen trato a los usuarios al personal de salud, confeccionar un protocolo de rotaciones de los estudiantes practicantes, Serums en cuanto al respeto de la privacidad a los usuarios, asimismo implementar el equipamiento e insumos de calidad para la realización de tratamientos, a la limpieza constante de áreas , servicios de salud, servicio de baños en base a un plan de mantenimiento, conservación y limpieza.<sup>(28)</sup>

## CONCLUSIONES

1. No existe relación significativa ( $p>0.05$ ) entre las expectativas y las percepciones en los pacientes atendidos, siendo su promedio de 119.63 puntos y de 85.3 puntos respectivamente, lo que nos indica que existe una gran expectativa de recibir una buena atención, siendo lo contrario el bajo grado de satisfacción.
2. El grado de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles es bajo en un 6.6%, mientras el grado de satisfacción en la dimensión de Fiabilidad es bajo en un 17.9 % de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
3. El grado de satisfacción en según la dimensión de Capacidad de Respuesta es bajo en 16.4%. De igual manera, el grado de satisfacción según la dimensión de Seguridad es bajo en 16.4% de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.
4. El grado de satisfacción en de la dimensión de Empatía es bajo en un 17.0% de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.

## RECOMENDACIONES

1. Se sugiere al jefe del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti, plantear estrategias para mejorar las condiciones actuales de atención debido a los resultados desfavorables obtenidos, diseñando un plan de mejoramiento continuo para retroalimentar el proceso de gestión.
2. A la jefatura del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti, continuar con la monitorización permanente del servicio de odontología, aplicando encuestas de satisfacción del usuario externo para evaluar la calidad de atención en salud.
3. A los egresados a realizar trabajos de investigación, para la búsqueda de nudos críticos y así plantar mejoras en diferentes enfoques en la búsqueda de la optimización en la calidad en salud.
4. Reunión para la presentación de los resultados ante el Equipo de Gestión y/o jefes de servicio en la cual se formarían equipos de mejora continua para intentar superar algunas dimensiones medidas, permitiendo, de esta manera, analizar cada uno de los problemas para su intervención de manera integral y sostenida.
5. Reforzar el trabajo en una reunión técnica con el equipo de Servicios de Salud la Diresa Piura para orientar mejor el trabajo en cuanto a planes de mejora.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev. Med. Hered.* 2012; 23(2):88-95.
2. Delgado M, Vásquez M, De Moraes L. Calidad de los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Rev. Salud Pública* 2010; 12(4) 534.
3. González A, De Pablos A, Aguilera M, Escribano S, Gil J. Calidad total en atención primaria de salud. 1º Ed. Madrid: editorial; Díaz de Santos S.A.; 1994. p. 85.
4. SUSALUD (Superintendencia Nacional de Salud) <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/objetivos-estrategicos>, consultado el 31/05/18.
5. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección Ejecutiva de Calidad en Salud. Lima. 2007. 44 p.
6. Elizondo, J. “La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L.” [*Tesis previa a la obtención del Grado de Doctor*]. s.l.: Universidad de Granada, España, 2008.
7. Sánchez, L. “Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe, Nuevo León”. [*Tesis para obtener el Grado de Maestría en Ciencias en Salud Pública*]. s.l.: Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Salud Pública y Nutrición, Monterrey, México, 2012.

8. López, A. “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire””. *[Tesis Doctoral, Programa de Doctorado, Fisiopatología del Aparato Estomatológico]*. s.l.: Universidad de Valencia, Departamento de Estomatología, Facultad de Medicina y Odontología, 2012.
9. Chungara, C. “Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010”. *[Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud]*. s.l.: Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado, La Paz, Bolivia, 2014.
10. Morales, S. “Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de Febrero a Junio del 2014”. *[Trabajo previo a la obtención de Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de Salud Bucal]*. s.l.: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas, Instituto Superior de Postgrado en Salud Pública, 2014.
11. Guerra, J. “Calidad de atención según la percepción del paciente entre 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”. *[Trabajo previo a la obtención del Título de Cirujano Dentista]*. s.l.: Universidad Central del Ecuador, 2015.
12. Bernuy, L. “Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. *[Tesis para*

- optar por el Título Profesional de Cirujano Dentista*. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
13. Salazar, G. “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana”. *[Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]*. s.l.: Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2006.
  14. Jacinto, J. “Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007”. *[Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]*. s.l.: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008.
  15. Bustamante, W. “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014”. *[Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]*. s.l.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2015.
  16. Chávez, C. “Calidad de atención del servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres lima 2016”. *[Tesis para optar el grado de Maestra en Medicina con Mención en Gerencia de Servicios de Salud.]*. s.l.: Universidad de San Martín de Porres, 2016.
  17. Viscaíno, K. “Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de Las Américas”. *[Trabajo de Titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para optar el título de Odontólogo]*. s.l.: Universidad de Las Américas, 2016.
  18. Jesús, F. “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. *[Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]*. s.l.: Universidad César Vallejo, 2017.

19. Mamani, A. "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017". [*Tesis para optar el Título de Profesional de Cirujano Dentista*]. s.l.: Universidad Nacional del Altiplano, 2017.
20. Collao, J. "Estudio de la percepción del paciente frente a la calidad de servicio de la clínica dental docente de la Universidad Alas Peruanas - Piura en el periodo académico 2016 - I". [*Tesis para optar Título de Cirujano Dentista*]. s.l.: Universidad Alas Peruanas, 2016.
21. Gonzales, O. "Relación entre la calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla durante el año 2016". [*Tesis para optar Título de Cirujano Dentista*]. s.l.: Universidad Alas Peruanas, 2016.
22. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Libro Memoria. Dirección de Calidad en Salud: Remembranza a los 13 de su creación. Proyectos de mejora de la calidad reconocidos en los Encuentros Nacionales de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud 2004 – 2014.
23. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 519-2006. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima 2006. Pág 10, 11, 16, 17.
24. Blog web: [marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/](http://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/), agosto. 2013 - La calidad de servicio y la satisfacción del cliente, revisado el 15/06/17.

25. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p.
26. Hernández Sampieri, R Fernández-Collado, C. Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación (4ta Edición). México: Mc. Graw Hill.
27. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: Minsa – Essalud, Chongoyape - Perú. Quality of care associated external user SA.
28. Manual para la mejora continua de la calidad, RM- N° 640-2006/MINSA - Isabel Cristina Chaw Ortega y colbs. – Lima; Ministerio de Salud Dirección General de Salud a las Personas, Dirección de Calidad en salud 2007.

## **ANEXOS**

ANEXO N° 01:

CARTA DE PRESENTACIÓN



Piura, 19 de Septiembre del 2017.

OFICIO N° 011- 2017-EAPE-FMHYCS-UAP-PIURA

Dra.:  
Yéssica Vilela Montenegro.  
Jefe del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti.

Asunto: Solicito brindar facilidades para  
trabajo de investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla y  
asimismo, hacer de su conocimiento que nuestro Bachiller en Estomatología **MARTI  
RAUL MACHADO VALLADARES**, identificado con N° Matrícula 2007158728 está  
realizando su tesis titulada **“CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE EXPECTATIVA  
Y PERCEPCIÓN PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA  
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 DE  
MARÍA GORETTI EN EL AÑO 2017”**, en ese sentido la Dirección de la Escuela de  
Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Filial Piura, solicita se le brinde las  
facilidades al mencionado Bachiller para realizar su levantamiento de datos mediante  
una encuesta previo consentimiento informado.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
FILIAL PIURA  
C.D. **Rafael Barrasa**  
COORDINADOR ACADÉMICO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA



**ANEXO N° 02:**

**CONSTANCIA DEL DESARROLLO DE TESIS**

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Piura, 25 de Julio del 2018

C.D. RUTH MARAÑÓN BARRAZA

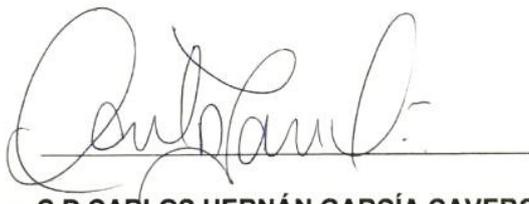
Coordinadora de la Escuela Profesional de Estomatología

Universidad Alas Peruanas – Filial Piura

Es grato dirigirme a Usted con el fin de saludarla y a la vez para hacer de su conocimiento que el Bachiller Marti Raúl Machado Valladares, egresado de la Escuela Profesional de Estomatología ha elaborado y terminado bajo mi asesoría su Tesis titulada "CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 DE MARÍA GORETTI EN EL AÑO 2017", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, el mismo que se encuentra APTO para sustentación, en la fecha y hora que Usted lo crea conveniente.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes agradecerle la atención a la presente.

Atentamente,



**C.D CARLOS HERNÁN GARCÍA CAVERO**

**Asesor Técnico – Metodológico EAPE**

**UAP – Filial Piura**

**ANEXO N° 03:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

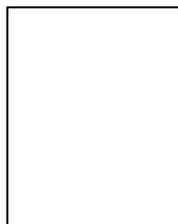


**Declaración de Consentimiento Informado**

Yo: \_\_\_\_\_, con número de D.N.I. \_\_\_\_\_, con \_\_\_ años de edad, con domicilio en: \_\_\_\_\_, declaro que he sido informado (a) sobre los objetivos y procedimientos del estudio **“CORRELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I-3 DE MARÍA GORETTI EN EL AÑO 2017”** que será realizado por el bachiller de la Universidad Alas Peruanas, habiendo obtenido respuesta a todas las preguntas planteadas para la aceptación de participación en el mencionado estudio.

\_\_\_\_\_

Firma



Piura, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2017.

**ANEXO N° 04:**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**



**CUESTIONARIO**

A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la expectativa y percepción para determinar la Calidad de atención odontológica en el establecimiento de salud I-3 de María Goretti , le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X) la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

**I. DATOS GENERALES**

		N° Encuesta: _____	
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>			
Nombre del Encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha:	Hora de Inicio: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Hora Final: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Consulta Externa del Establecimiento de Salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.			
<b><u>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</u></b>			
1. Condición del encuestado:	Usuario (a) <input type="text"/> 1	Acompañante <input type="text"/> 2	
2. Edad del encuestado en años:	<input type="text"/>		
3. Sexo:	Masculino <input type="text"/> 1	Femenino <input type="text"/> 2	

4. Nivel de estudio:	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende:	SIS		1
	Ninguno		2
	Otro		3
6. Tipo de usuario:	Nuevo		1
	Continuador		2
7. Consultorio /área donde fue atendido :	_____		
8. Personal que realizó la atención:			
Médico	( )	Psicólogo	( )
Obstetra	( )	Odontólogo	( )
Enfermera	( )	Otros: _____	

## II. DIMENSIONES

Para contestar este cuestionario Usted debe poner notas de 1 a 7 de acuerdo a la Escala SERVQUAL a cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación. Marque con una (X) la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

### NOTAS:

1 Extremadamente malo, 2 Muy malo, 3 Malo, 4 Regular, 5 Bueno, 6 Muy bueno, 7 Extremadamente bueno.

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que el establecimiento cuente con mecanismos para resolver cualquier problema que dificulte la atención de los usuarios							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

**PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	<b>P</b> ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	<b>P</b> ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	<b>P</b> ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	<b>P</b> ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	<b>P</b> ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	<b>P</b> ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	<b>P</b> ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	<b>P</b> ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	<b>P</b> ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	<b>P</b> ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	<b>P</b> ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b> ¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	<b>P</b> ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	<b>P</b> ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	<b>P</b> ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	<b>P</b> ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	<b>P</b> ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	<b>P</b> ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Variables	Definición conceptual	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Definición Operacional	
					Aspectos o Dimensiones	Indicadores
<b>EXPECTATIVA</b>	Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, formada por sus experiencias pasadas, sus necesidades conscientes, la comunicación boca a boca a información externa.	<b>Problema Principal</b> - ¿Existe relación entre el nivel de expectativa y de percepción para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?	<b>Objetivo General</b> -Determinar la relación entre el nivel de expectativa y percepción para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	<b>Hipótesis General</b> -Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	Elementos Tangibles.	-Malo: 0-12 pts. -Regular: 13-16 pts. -Bueno: 17-28 pts.
		<b>Problemas Secundarios</b> -¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?  -¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Fiabilidad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?	<b>Objetivos Específicos</b> -Identificar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.  -Evaluar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Fiabilidad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	<b>Hipótesis Secundaria</b> -Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de elementos tangibles de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.  -Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Fiabilidad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017	Fiabilidad.	-Malo: 0-15 pts. -Regular: 16-20 pts. -Bueno: 21-35 pts.
		-¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?	-Determinar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	-Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Capacidad de Respuesta de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.		
		-¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Seguridad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?	--Identificar la relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Seguridad para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	-Existe relación entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Seguridad de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de salud de María Goretti en el año 2017.		
		-¿Qué relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017?	-Conocer la relación existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.	-Existe relación existe entre el nivel de percepción y expectativa según la dimensión de Empatía de la calidad de la atención odontológica en el Establecimiento de Salud de María Goretti en el año 2017.		
<b>PERCEPCIÓN</b>	Es el conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.				Capacidad de Respuesta.	-Malo: 0-12 pts. -Regular: 13-16 pts. -Bueno: 17-28 pts.
					Seguridad.	-Malo: 0-12 pts. -Regular: 13-16 pts. -Bueno: 17-28 pts.
					Empatía.	-Malo: 0-15 pts. -Regular: 16-20 pts. -Bueno: 21-35 pts.

**ANEXO N° 06:**

**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS**



Vista Frontal del Establecimiento de Salud I-3 María Goretti.



Sala de espera. (Izquierda)



Sala de espera. (Derecha)



Aplicación del Instrumento para la Recolección de Datos.



Aplicación del Instrumento para la Recolección de Datos.



Aplicación del Instrumento para la Recolección de Datos. (Apoderado)