UNIVERSIDAD NACIONAL "SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, HUARAZ, 2019

Tesis para optar el grado de maestro
en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

LESLIE MARY VILLANUEVA COCHACHIN

Asesora: Dra. YULIANA MERCEDES DE LA CRUZ RAMÍREZ

Huaraz – Ancash – Perú

2021

N° de Registro: **T0793**

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

FORMATO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, CONDUCENTES A OPTAR TÍTULOS PROFESIONALES Y GRADOS ACADÉMICOS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

1. Datos del autor:

Apellidos y Nombres: VILLANUEVA COCHACHIN LESLIE MARY

Código de alumno: 2018.4152.6.AQ Teléfono: 965365645

E-mail: lmvillanueva208@gmail.com D.N.I. n°: 71137696

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Tipo de trabajo de Investigación:

- (●) Tesis
- ( ) Trabajo de Investigación
- ( ) Trabajo Académico

3. Trabajo de Investigación para optar el grado de:

MAESTRO EN GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD

4. Título del trabajo de Investigación:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD HUARAZ, 2019.

5. Escuela: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Escuela de Post Grado

6. Programas: Maestría en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

7. Asesor:

Apellidos y nombres DE LA CRUZ RAMÍREZ YULIANA MERCEDES D.N.I n°: 40731520

E-mail: ydelacruzr@unasam.edu.pe ID ORCID: https://orcid.org/ 0000-0002-4563-5427

8. Referencia bibliográfica: Tesis en formato APA

9. Tipo de acceso al Documento:

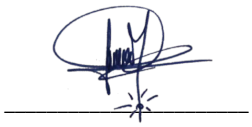
- (●) Acceso público* al contenido completo. Acceso
- ( ) restringido** al contenido completo

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

10. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del autor

11. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons,* con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12º del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

……

12. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Fecha de Acto de sustentación:

Huaraz, 18/08/2021

Firma:

***Acceso abierto**: uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA VIRTUAL DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en la Plataforma Microsoft Teams, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **LESLIE MARY VILLANUEVA COCACHIN**

Título : ***"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, HUARAZ, 2019"***

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:

__**APROBADA**_____, con el calificativo de DIECISIETE_____ (__17__)

De conformidad al Reglamento General a la Escuela de Postgrado y al Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en **GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD,** a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.

Huaraz, 18 de agosto del 2021

Dra. Rosario Margarita Yslado Mendez
PRESIDENTE

Dra. Eufrasia Oriundo Ramos
SECRETARIA

Dra. Maximiliana Quispe Gómez
VOCAL

Dra. Yuliana Mercedes De La Cruz Ramírez
Asesora

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Rosario Margarita Yslado Mendez — Presidente

Doctora Eufrasia Oriundo Ramos — Secretaria

Doctora Maximiliana Quispe Gomez — Vocal

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

AGRADECIMIENTO

- A Dios por permitirme la vida y brindarme la sabiduría para cumplir todas mis metas.
- A mis padres por ser los cimientos y el motivo en la consecución de mis metas.
- Un agradecimiento a la asesora Dra. Yuliana Mercedes De la Cruz Ramírez, por su apoyo, así como la sabiduría que me transmitió para guiarme en el desarrollo del presente trabajo y llegar a la culminación del mismo.
- Un agradecimiento a la Escuela de Postgrado durante los años de estudio en mi formación profesional.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme la vida y darme unos maravillosos padres, quienes son la fuente de mi inspiración y brindarme su apoyo para desarrollarme como persona y buen profesional.

A mi querido hermano quien con sus atentos y cariñosos mensajes motivaron la consecución del presente trabajo.

A todos mis compañeros, con quienes he compartido tantas alegrías y siempre estuvieron presente para brindarme sus consejos y apoyo.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ÍNDICE

Resumen ix

Abstract x

I. INTRODUCCIÓN 1-5

Objetivos 6

Hipótesis 6

Variables 6

II. MARCO TEÓRICO 12-63

2.1. Antecedentes 12

2.2 Bases Teóricas 30

2.2.1. Calidad de atención 30

2.2.2. Satisfacción del usuario externo 51

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS. 62

III. METODOLOGÍA 64-71

3.1. Tipo y Diseño de investigación 64

3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico 64

Población 64

Muestra 65

3.3. Instrumento(s) de recolección de la información 66

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información 69

IV. RESULTADOS 72-78

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

V. DISCUSIÓN 79-87

VI. CONCLUSIONES 88

VII. RECOMENDACIONES 89

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 90-99

ANEXO 100

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019. Para ello se realizó un estudio de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, el diseño de investigación fue no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 156 usuarios que acudieron a consulta al servicio de odontología. Para lograr los objetivos del estudio, se recurrió al empleo de técnicas de investigación como la encuesta y al diseño del instrumento y el cuestionario, los cuales fueron validados a efectos de recabar información de las variables en estudio.

En esta investigación se evidencia que la mayor proporción de usuarios externos del servicio de odontología reciben una mala calidad de atención 54,5%, así mismo, se observa que la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de mala calidad de atención corresponde a la dimensión proceso 56,4%. En cuanto al nivel de satisfacción se da a conocer que la mayoría de los usuarios atendidos en el servicio de odontología se encuentran insatisfechos con la atención recibida 57,7%. El estudio concluyó que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huaraz con un $p=0,000<0,05$, Así mismo, se evidencia que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron a la vez una mala calidad de atención.

Palabras clave: Calidad de Atención, Satisfacción del usuario, servicio de odontología, Hospital II EsSalud Huaraz.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ABSTRACT

The present research study aimed to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user, Dentistry Service, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019. For this, a study with a quantitative approach, correlational type, the design of research was non-experimental, cross-sectional. The sample consisted of 156 users who consulted the dental service. To achieve the objectives of the study, the use of research techniques such as the survey and the design of the instrument and the questionnaire were used, which were validated in order to collect information on the variables under study.

This research shows that the highest proportion of external users of the dentistry service receive a poor quality of care 54.5%, likewise, it is observed that the dimension that obtained the highest percentage of poor quality of care corresponds to the process dimension 56.4%. Regarding the level of satisfaction, it is revealed that the majority of users attended in the dentistry service are dissatisfied with the care received 57.7%. The study concluded that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the external user, dentistry service of Hospital II EsSalud Huaraz with a $p = 0.000 < 0.05$, Likewise, it is evidenced that 41% of dissatisfied users received at the same time a poor quality of care.

Keywords: Quality of Care, User satisfaction, dentistry service, Hospital II EsSalud Huaraz.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

I. INTRODUCCIÓN

Hace más de treinta años que se señaló que la calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. Crosby (1987) opinaba así sobre la calidad, como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y nos llevaba a interiorizar que la principal motivación de toda organización es alcanzar la cifra de cero defectos. Bajo su lema de "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos", Crosby pasó a la historia como uno de los referentes en temas de calidad. Por otro lado, en lo que concierne a los servicios, la percepción de la calidad de los mismos, varía de uno a otro cliente y, no es la misma para todos; es decir que cada cliente o usuario de un determinado servicio, tiene necesidades diferentes, y también diferentes expectativas de atención, que están en razón directa a su nivel cultural, sus experiencias vividas, su status económico y otros factores que impiden que se pueda estandarizar las expectativas de un determinado cliente; lo mismo que sus necesidades; esto hace muy difícil proponer un patrón de atención que satisfaga a todos los clientes por igual.

Pero sin duda, existen muchas cosas comunes que los clientes desean en lo que respecta a recibir un determinado servicio: precios acordes a la calidad del servicio, rapidez, buen trato, instalaciones cómodas, horario de atención adecuado, personal amable, etc. Todas estas características señaladas, y otras más, forman las expectativas de los usuarios de los servicios; la lógica elemental dice que, en la medida que los servicios brindados se acerquen a las expectativas de los usuarios, estos, encontrarán satisfacción y estarán dispuestos a regresar de nuevo, a realizar una nueva compra, si la organización que brinda estos servicios es una organización privada, que persigue fines de lucro; pero, ¿qué sucede con los servicios en las

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

entidades públicas? Las entidades públicas, que prestan determinados servicios, en algunas circunstancias se constituyen en una suerte de monopolios públicos; por ejemplo, el hospital II EsSalud no tiene competidores, es decir no existe otra organización que brinde estos servicios casi gratuitos; por lo que los usuarios asegurados, no tienen otras alternativas que recibir los servicios en las condiciones que se brindan.

En el ámbito internacional, el término calidad de los servicios se ha extendido a todos los sectores de las organizaciones públicas. La calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, una manera óptima de hacer las cosas, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes se sirve. Por tal motivo y a fin de tomar un concepto que resulte el más adecuado posible, definimos que, la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto o proceso, que satisface las necesidades establecidas por el usuario. El concepto de calidad orientado a la satisfacción del usuario, básico en la actualidad en los procesos de mejora continua de los servicios públicos, es una categoría cuya discusión arranca en la actividad privada y en las organizaciones industriales, y se traslada al sector público. (Casermeiro, 2015)

En el Perú, específicamente en los aspectos de calidad de servicio, que, por cierto, están directamente relacionados en el entorno en las que se desenvuelven la oferta y la demanda, no siendo excepción los servicios de atención al usuario; claro está, que los avances tecnológicos han sido de gran ayuda para mejorar la calidad de los servicios, en razón de la dotación de implementos y equipos informáticos que han sido entregados a los diferentes hospitales a nivel nacional. Sin embargo, se

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

evidencia que todavía existen deficiencias que no ayudan a mejorar lo antes descrito, subsiste una incipiente conciencia de derecho a la atención con calidad, se puede observar resistencia política a valorar la calidad de la atención como un bien público, y la segmentación social y del sistema, determina la baja expectativa respecto de la calidad de los servicios de salud; el Ministerio de Salud (MINSA) ha tomado como suyo el precepto de Jha (2015), quien concluye que el mejoramiento de la calidad es tan importante para la salud global como el aumento de la cobertura, a pesar de que recibe mucha menos atención. Sugirió que la mejora de la calidad funciona mejor cuando el programa de intervención tiene objetivos claros y significativos, aunque no tiene respuestas de cómo llegar a ellos ya que estos varían en razón de los diferentes contextos, entonces se deben considerar variables como: los aspectos directivos, organizacionales y los de gestión del talento humano, que están considerados como los ejes que permiten establecer la calidad del servicio y por ende mejorar la satisfacción del público usuario. (MINSA, 2015)

En el ámbito local, se observa que la calidad de servicio que percibe el usuario en la actualidad, ha decaído por múltiples razones que saltan a la vista al visitar el nosocomio en estudio, sin embargo, ello no es un impedimento para tratar de lograr la satisfacción del usuario, aunque se vienen haciendo esfuerzos denodados para optimizar la atención en el hospital II EsSalud Huaraz; por ejemplo, se han implementado en cada sección la atención a través de mecanismos informáticos, como también la implementación de fichas de registros, para que los servicios sean más céleres y seguros, que por cierto son muy beneficiosos, porque se brinda la atención por turno y el personal tiene la obligación de proporcionar información oportuna, veraz y en tiempo real, la misma que se viene ejecutando

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

sistemáticamente a nivel de todo el país; sin embargo, se puede citar que existe un factor negativo y que por ello el público muestra su descontento ante el requerimiento de atención: es la falta de capacidad del personal, la falta de identidad o escasa proactividad, asociado a ello la poca cortesía y amabilidad de parte de los servidores y funcionarios públicos, que al final, éstos últimos son los que van a determinar para que se evidencie la satisfacción o insatisfacción de la calidad del servicio recibido, en este caso odontológico, que por supuesto, al final, va a ser de gran ayuda para la entidad dado que con ello se podrá evaluar la situación real, lo que permitirá considerar en qué medida se puede mejorar y de ésta forma corregir algunos errores.

En el caso peruano, EsSalud, presta servicios de salud a los asegurados, servicios integrales de salud, en principio EsSalud tiene ese derecho a la integralidad, es decir, a la cobertura de todas las necesidades de salud, con mínimas exclusiones. Pero en la realidad tampoco cumple con su obligación por una serie de limitaciones históricas y estructurales. Un punto importante a considerar es el referente al financiamiento. EsSalud tiene un per cápita más o menos de 750 soles por afiliado, en gasto fijo y en gasto variable. El SIS está llegando a un per cápita de 250 soles, más o menos, si sumamos gastos fijos y gastos variables (CENTRUM, 2016).

En el caso específico de Huaraz, el Hospital II, es un hospital que presta atención integral, donde también está incluido la atención odontológica, sin embargo, se ha observado que los usuarios que acuden al servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz, en algunas oportunidades perciben cierta incomodidad frente a la atención que reciben, una de las causas que refiere mayor inconformidad en los

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

usuarios es el manejo de citas, ya que el sistema de otorgamiento de estas resulta ser un tanto ineficiente, esto debido a que se logra conseguir una cita para este servicio en un largo periodo de tiempo, en muchas ocasiones no lográndose la atención de emergencias o urgencias odontológicas que requieren la atención inmediata del usuario, lo que repercute en la satisfacción de estos; por lo cual resulta indispensable que el personal de Odontología brinde una atención de calidad para el adecuado funcionamiento del servicio, pese a la recarga laboral, la alta demanda de paciente, relaciones interpersonales, entre otros, respondan a las necesidades de salud y llegar a lograr la satisfacción del usuario; así mismo, no existen trabajos de investigación anteriores que determinen esta problemática en el servicio de Odontología, motivo por el cual en el presente trabajo se propone investigar el nivel de percepción de los usuarios, respecto a la calidad de atención que estos reciben en el servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz, para lo cual se formula el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019?

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Objetivos

Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019.

Objetivos específicos.

1. Identificar la calidad de atención que recibe el usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz 2019.
2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz 2019.

Hipótesis

En la presente investigación se planteó la hipótesis:

La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019.

Variables

a) Variable Independiente

Calidad de atención en el Servicio de Odontología.

b) Variable Dependiente

Satisfacción del usuario externo.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: **CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA**	Conjunto de características que deben tener los servicios de salud desde el punto de vista técnico humano y para alcanzar los efectos deseados	Estructura	Amplitud	• Sí • No	Nominal
			Número suficiente de sillas y unidades dentales	• Sí • No	Nominal
			Orden y Limpieza	• Sí • No	Nominal
			Iluminación	• Sí • No	Nominal
			Aire acondicionado	• Sí • No	Nominal
			Dispensadores de agua	• Sí • No	Nominal
			Buena distribución de espacios físicos	• Sí • No	Nominal
			Equipamiento	• Sí • No	Nominal
			Suministro de insumos de higiene	• Sí • No	Nominal
			Medicamentos suficientes	• Sí • No	Nominal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

		Proceso	Los registros de atención son concordantes con las necesidades de atención de los usuarios	• Sí • No	Nominal
			Los usuarios que acuden para su atención son víctimas de maltrato, existiendo facilidades para la denuncia de dichos maltratos	• Sí • No	Nominal
			Los usuarios tienen registrados todos los datos de su evaluación y atención en la historia clínica	• Sí • No	Nominal
			Todo usuario recibe una atención inmediata de acuerdo a protocolos	• Sí • No	Nominal
			Los usuarios reciben tratamiento según la norma	• Sí • No	Nominal
			Existen equipos y materiales de reanimación cardiopulmonar necesarios según norma	• Si • No	Nominal
			Todo usuario egresa del servicio de odontología habiendo recibido orientación y consejería sobre los cuidados y procedimientos a seguir posteriormente	• Sí • No	Nominal
		Resultado	Los usuarios que acuden para su atención están satisfechos con la atención recibida	• Sí • No	Nominal
			Los casos de morbilidad más frecuentes atendidos en el servicio de odontología, tienen un proceso de análisis de acuerdo a reglamentos y normas	• Sí • No	Nominal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Variable Dependiente: **SATISFAC-CIÓN 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 éste le ofrece.	Expectativas y Percepciones	Atención inmediata de los usuarios a su llegada al servicio de odontología sin ningún tipo de distinción	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención en el servicio de odontología según la gravedad de salud del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención en el servicio de odontología a cargo del Odontólogo	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Manifestación por parte del usuario de una comunicación fluida entre el odontólogo y los familiares para explicarles el seguimiento del problema de salud del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención rápida en el módulo de admisión	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención rápida en la toma de muestra de análisis de laboratorio	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención rápida para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías dentales)	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Atención rápida en farmacia	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Dedicación del tiempo necesario por parte del Odontólogo para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

			Respeto a la privacidad del usuario durante su atención en el servicio de odontología	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Realización de un examen físico completo y minucioso en relación al problema de salud del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Presencia de resolución o mejoría del problema de salud del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Trato amable, con respeto y paciencia a los usuarios por el personal	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Demostración de interés del personal en solucionar cualquier dificultad que se presenta durante la atención	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre el problema de salud o resultado de la atención	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre los procedimientos o análisis que realizan	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Comprensión de la explicación que el odontólogo le brinda al usuario sobre el tratamiento que recibe: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			|Existencia de carteles, letreros, y flechas del servicio de odontología encargado de informar y orientar a los usuarios	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Presencia del personal en el servicio de odontología encargado de informar y orientar a los usuarios	• Calificación del 1 al 7	Ordinal
			Equipamiento disponible y material necesario en el servicio de odontología para la atención del usuario	• Calificación del 1 al 7	Ordinal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

			Ambientes del servicio de odontología limpios y cómodos	• Calificación del 1 al 7	Ordinal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Del Pozo, R. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post – implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020.* Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020. Metodología: Tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, correlacional, la muestra estuvo conformada por 45 usuarios. Los resultados demostraron mediante Coeficiente de Correlación de Spearman existe una relación significativa negativa entre calidad y satisfacción (Rho= -.37; p<.01), no existe relación significativa entre la dimensión percepción en usuarios y satisfacción (Rho de 0.37; Sig. 0.808), entre la dimensión velocidad de respuesta y satisfacción (Rho de 0.046; Sig. 0.810), entre la dimensión prestación de servicio y satisfacción (Rho de 0.194; Sig. 0.202), entre la dimensión empatía y satisfacción (Rho de -.0124; Sig. 0.418), entre la dimensión elemento tangibles y satisfacción (Rho de 0.087; Sig. 0569). Así mismo, se identificó que el nivel de calidad de atención percibida en usuarios fue en su gran mayoría bueno de calidad de atención (53.33%), y la satisfacción en la atención al usuario (40.00%) consideró en ser muy alto.

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021). *Satisfacción de los usuarios y la Calidad de Atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas.* Objetivo: Evaluar la percepción de calidad en la atención que se brinda. Metodología: El enfoque metodológico que se aplicó fue cuantitativo transversal-descriptivo, utilizando la encuesta para el cálculo del índice de percepción de satisfacción del usuario externo, la que se aplicó a 318 usuarios. Los resultados, afirman que el 80%

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

de los problemas se concentran en el tiempo de espera para ser atendidos tanto en emergencia y consulta externa, y en la infraestructura del establecimiento de salud. Conclusiones: Los usuarios se sienten satisfechos por la gama de servicios que brinda la casa de salud a la comunidad, tanto en áreas de emergencia como consulta externa.

Romero, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil*, Ecuador. Objetivo: Este estudio tuvo como finalidad comprobar la relación existente entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica brindada en la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil. Metodología: El estudio es de tipo descriptivo y analítico, la muestra estuvo constituida por 118 pacientes que acudieron por atención odontológica a la clínica de cirugía, la encuesta que se aplicó fue realizada a través del cuestionario SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que el 41.10% demostró insatisfacción en relación a los elementos tangibles, el 42.42% la falta de capacidad de respuesta de los estudiantes y el 45.42% fallas en la fiabilidad por el servicio prestado. Conclusiones: Se concluyó que, ante las falencias del servicio se plantea una estrategia de intervención para mejorar la atención del servicio odontológico, enfocada en procesos de mejora continua de la gestión de calidad, así mismo, mejoramiento de la infraestructura e implementación de equipos y capacitación continua de los estudiantes

Espinoza, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020.* Babahoyo, Ecuador. Objetivo: Determinar la relación del nivel de calidad de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

atención y el nivel de satisfacción percibida por usuarios del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020. Metodología: Este estudio es de enfoque investigativo, cuantitativo de tipo básico y diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 101 usuarios externos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios uno para cada variable. Los resultados, se identificó una correlación de Rho Spearman de 0,624; expresando una correlación positiva moderada y la significación bilateral 0,000, tendiendo a la aceptación de la hipótesis investigada. Conclusiones: Se concluyó que, la calidad de atención y sus dimensiones, predominan en el nivel regular, por lo que las dimensiones accesibilidad y competencia tienen mayor prevalencia en los resultados

Gomez, O. (2019). *Calidad de Atención percibida por los usuarios que acuden a la Unidad Provisional de Dengue en la Ciudad de la Paz, Honduras, Diciembre 2019.* Objetivo: Evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la unidad provisional de dengue en la ciudad de la Paz, Honduras, diciembre 2019. Metodología: El estudio fue descriptivo de corte trasversal, el universo y muestra estuvo conformado por 23 usuarios de consulta externa, el instrumento estuvo basado en SERVQUAL. Los resultados evidenciaron que, el 57% de los encuestados comprendieron las edades entre 31 a 40 años, el 74% fueron mujeres y el 48% fueron universitarios y el 83% del área urbana. Las expectativas de los usuarios se encontraron entre un índice 4.16 – 4.43 para todas las dimensiones, siendo 5 el nivel más alto en la satisfacción; para percepción de 4.14 – 4.41, siendo 5 el nivel más alto en satisfacción El índice de calidad del servicio fue de - 0.05. Conclusiones: Se concluyó que, el índice de calidad del servicio muestra el posicionamiento de calidad de un servicio tomando en cuenta este resultado y la

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

escala correspondiente, la calidad del servicio de la Unidad provisional de dengue se aleja levemente de cero, por lo que la calidad a consideración es buena, aún teniendo el signo negativo.

Lora-Salgado, I. (2016*).* *Percepción de satisfacción y calidad de servicios Odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. Cartagena, Colombia. Objetivo: Describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria. Metodología: Este estudio es de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información, se realizó una encuesta estructurada auto suministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. Los resultados, más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres; la edad promedio de los participantes fue de 39 años (de: 12,48); 99,3% (ic 95%: 98,2-100) de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% (ic 95%: 96,1 99,5) percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. Conclusión: el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obliga a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Guerra, J. (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 35 años, en la Clínica Integral de octavos de trimestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Periodo febrero – julio 2015.* Quito, Ecuador. Objetivo: identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención 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 Período de febrero a julio del año 2015. Metodología: El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes. Conclusión: Al medir el nivel de la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, se demuestra que de forma general el nivel de la percepción de la calidad del servicio de Odontología es bueno, dentro de los factores de la calidad objetiva y subjetiva que intervienen en la percepción de la atención Odontológica se encuentra el tiempo de espera donde se observó en esta investigación que fue el Ítem de mayor inconformidad y finalmente se comprobó que el nivel de satisfacción de los pacientes entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador fue satisfactorio.

Del Salto, E. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012.* Quito, Ecuador. Objetivo: Analizar la calidad de la atención ofertada por parte del Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud. Metodología: Se hace un estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico trasversal en una población de 4822 usuarios potenciales, de los cuales se toma una muestra representativa y

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

aleatoria estratificada de 391 sujetos, se hace una encuesta con un cuestionario previamente validado, el que consiste en 20 preguntas, con una confiabilidad medida por alpha de Cronbach. Conclusión: Que, al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% hay satisfacción en la atención, IC95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que a mayor indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. (r= -0,184; p 0,000). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención (r= -0,192; p 0,000).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Carbajal, D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020.* Objetivo: Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. Metodología: Este estudio fue de enfoque cuantitativo, diseño correlacional, no experimental, tuvo una muestra de 84 usuarios, se tomó la encuesta como técnica de recopilación de información. Los resultados indican que hay relación significativa entre las variables tanto en el objetivo general y los objetivos específicos, así mismo, existe relación significativa de p= ,000 <0,05 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio COVID de un Hospital de Lima, 2020. Conclusiones: Se concluyó que, es necesario implementar equipos de última generación, así mismo, capacitar al personal de salud para la utilización debida, sirviendo esto para el bienestar del usuario.

Torres, W. (2020). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo.* Chiclayo, Perú. Obejtivo: El objetivo de este estudio fue establecer la relación existente entre la calidad en el servicio odontológico y la satisfacción de los usuarios atendidos en febrero en el centro de salud Pósope Alto en el distrito de Pátapo. Metodología: El estudio es de tipo transversal, descriptivo, correlacional, retrospectivo, donde se evaluó a 53 pacientes a los cuales se les aplicó dos cuestionarios seleccionados en el modelo SERVPERF de 10 y 11 preguntas respectivamente para evaluar las variables satisfacción y calidad. En los resultados se evidenció que el 75% de los pacientes perciben un nivel regular de satisfacción y el 62% perciben un alto nivel de calidad de atención odontológica, así mismo, se obtuvo un coeficiente de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

correlación de Spearman de 0.414 y un nivel de significancia de 0,01. Conclusión: En este estudio se concluyó que si existe relación entra las variables de estudio.

Lara, J. Hermoza, R. y Arellano, C. (2020). *Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital de Lima.* Lima, Perú. Objetivo: Determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un Hospital de Lima. Metodología: Este estudio fue observacional, transversal y descriptivo, se realizó con una muestra de 702 pacientes, utilizaron el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Los resultados evidenciaron que, la frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 (p=0,000). La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo. Conclusiones: Concluyeron que, la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y Calidad de Atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión.* Huancayo, Perú. Objetivo: Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016. Metodología: El estudio fue observacional, descriptivo, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 292 pacientes. La calidad del servicio en función de la satisfacción del usuario se midió mediante el cuestionario SERVQUAL. Los resultados muestran que el 57% de la muestra fue de sexo femenino, el rango de edades osciló entre 36 a 45 años.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Así mismo, el 36% de los usuarios contaba con educación secundaria completa y el 63% fueron pacientes continuadores. Se obtuvo una satisfacción global de 60,3%. Los valores porcentuales dependieron de las dimensiones seguridad y empatía con 86,8 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. El mayor nivel de insatisfacción fue la dimensión de aspectos tangibles con el 57,1 % de usuarios insatisfechos, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta con el 55,5% de insatisfacción. Conclusión: Concluyeron que, el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora de los servicios de atención con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad a los usuarios.

Vilca, C. y De la Cruz, I. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2019.* Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana Los Andes, 2019. Metodología: El estudio fue descriptivo, observacional, prospectivo y transversal, la muestra fue de 100 pacientes, se empleó dos cuestionarios uno para satisfacción y otro cuestionario para calidad. Los resultados demostraron que en mayoría presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73%, seguido de un nivel bueno en un 27% y con respecto a la calidad de atención, presentaron un nivel de excelente en un 100%. Conclusión: Se concluyó que, en la mayoría de los pacientes presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 73% y una calidad de atención excelente a un 100%.

Salazar, J. (2019). *Satisfacción de los Usuarios externos respecto a la Calidad de Atención en una Clínica Odontológica de Huancayo-2018.* Huancayo,

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Perú. Objetivo: Determinar la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de servicio odontológico de la clínica dental “Spa San Antonio” en el año 2018. Metodología: Corresponde a un estudio de investigación básico, de nivel correlacional y de diseño descriptivo correlacional, y la muestra obtenida de manera probabilística fue de 123 pacientes. En los resultados se observó que el 63,4% están “muy satisfechos” y que la calidad es considerada como “muy buena” por el 76,4%. Y respecto a las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, de la variable calidad de atención. Todas fueron consideradas como “muy buena”. Conclusión: Concluyeron que existe una relación moderada directa, estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en la clínica dental Spa San Antonio en el año 2018. Con un Rho-Spearman = 0,443; y un P- valor= 0,000 < 0,05.

Coz, I. (2018). *Recurrencia en el uso del servicio de Odontología con relación a la calidad de atención.* Lambayeque, Perú. Objetivo: Evaluar la reincidencia de la atención odontológica en el consultorio externo en relación con la calidad de servicio recibida de los pacientes en el Policlínico “Agustín Gavidia Salcedo”. Metodología: Esta investigación es un estudio de naturaleza cuantitativa, descriptivo y prospectivo. Asimismo, es de corte transversal, el estudio se realizó con una muestra de 92 pacientes se pudo comprobar que en el Policlínico "Agustín Gavidia Salcedo”, la reincidencia en la atención odontológica medida por intermedio de encuesta y tomándose en cuenta las tres dimensiones básicas: humana, técnicocientífica y de entorno. Conclusiones: Los clientes externos están satisfechos con la atención del personal profesional siendo esta la mayor razón de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

la reincidencia en la atención y demuestran insatisfacción en lo referente al sistema de citas

Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud.* Lima, Perú. Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en un centro de salud. Metodología: El tipo de estudio corresponde a una investigación básica y por su alcance corresponde a una investigación de nivel correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental, la población estuvo conformada por los usuarios externos que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. Los resultados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Conclusión: Concluyeron que, existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en el centro de salud "Delicias de Villa" Chorrillos, 2017 con un p=0,000.

Messarina, P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú. Objetivo: Determinar la influencia de la Calidad de la atención del personal de la salud en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, Trujillo, setiembre – octubre 2015. Metodología: El estudio se llevó a cabo mediante el enfoque cuantitativo no experimental de diseño descriptivo

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 224 pacientes mayores de 18 años, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario que consta de tres partes, los datos generales, calidad de atención y satisfacción de atención. Dentro de los resultados, el grado de relación entre la satisfacción del usuario que acude al servicio con la dimensión de fiabilidad, determinándose así que existe una alta correlación (0.763), el grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión tangibilidad, se determinó que existe una alta correlación (0.743), el grado de relación entre la satisfacción del usuario con la dimensión de seguridad, también existe una alta correlación (0. 774) y con respecto a la dimensión simpatía, se determina que existe una alta correlación estadística (0.818). Conclusión: Se determina que la calidad de atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, setiembre – octubre 2015, lo cual es comprobado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878, lo cual indica que existe una alta correlación entre las variables.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013.* Lima, Perú. Objetivo: Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Metodología: Se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, para la recolección de información se empleó el cuestionario de calidad de servicio (servqual), asi como también el cuestionario de satisfacción del cliente externo, la muestra estuvo conformada por 317 clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Conclusión: Se demostró que sí existe una relación directa y

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013.

Aguilar, F. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo - 2013*. Trujillo, Perú. Objetivo: Determinar la relación entre el grado de satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con el nivel de calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo. Metodología: Esta investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional prospectiva, se trabajó con una muestra de 74 pacientes hospitalizados que ingresaron en el mes de julio del 2013, como instrumento se utilizaron dos encuestas, una de 23 Ítems para medir la satisfacción del usuario y otra de 23 ítems para medir el nivel de calidad de atención de la enfermera. Conclusión: La mayoría de pacientes están satisfechos y el nivel de la calidad de atención de la enfermera es buena y la relación es con significancia estadística $p < 0.05$.

Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015*. Andahuaylas, Perú. Objetivo: Determinar la percepción de la calidad de atención recibida por los usuarios del servicio de emergencias del mencionado hospital. Metodología: Éste es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo-transversal; tuvo como población 269 usuarios que se atendieron en el servicio de emergencias. Se manejó la técnica de la encuesta y su instrumento es el cuestionario. Con respecto a los resultados en la percepción de la calidad de atención en los usuarios se determinó

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

que en la percepción general de la calidad de atención, el 50,19% de los usuarios tienen una percepción Regular, el 37,55% tienen una percepción Mala y un 12,27% de los usuarios consideran que la atención fue Buena; en relación a la percepción dimensión estructura, el 59,85% tienen una percepción Regular, el 26,39% perciben como Mala la atención y solo un 13,75% perciben como Buena; en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión proceso, el 52,04% tienen una percepción Mala, un 37,55% perciben como Regular y un 10,41% tienen una percepción Buena, y por último en la percepción de la calidad de atención con respecto a la dimensión Resultado se encontró que el 55,02% tienen una percepción Regular, un 31,60% tienen una percepción Mala y como en las demás dimensiones solo el 13,38% perciben los resultados de la atención como Buena. Conclusión: Se determina que el 50,19% de los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas-2015, tienen una percepción general de la calidad de atención como Regular, un 37,55% perciben la calidad de atención como Mala y solo un 12,27% tienen una percepción de la calidad de atención recibida como Buena. Esto significa que la calidad de atención recibida por los usuarios es poco satisfactoria y existe la necesidad de que el servicio sea mejorado.

Morales, S. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, Consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2016.* Huaraz, Perú. Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2016. Metodología: El tipo de investigación fue aplicada, correlacional, el diseño de investigación fue el no experimental transversal –

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

correlacional, la muestra estuvo conformada por 234 usuarios externos. Los resultados demostraron que el 48,3% de los usuarios perciben que la calidad de atención media y que se encuentran insatisfechos de la atención recibida, el 39,3% manifestaron encontrase insatisfechos con una calidad media en la atención en la dimensión Técnica – científica el 35,5%, de los encuestados se encuentran insatisfecho y que se brinda una calidad de atención media en la dimensión del entorno y el 32,1% de los usuarios externos manifestaron encontrase insatisfechos y existe un nivel media en la calidad de atención en la dimensión humana. Conclusiones: Concluyeron que existe un nivel de calidad media y que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Villacorta, C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de salud Palmira, Huaraz, 2016.* Huaraz, Perú. Objetivo: Determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años, Servicio de CRED, Centro de Salud Palmira, a partir de sus dimensiones y valorar la satisfacción. Metodología: Se realizó un estudio de tipo aplicada y correlacional, diseño no experimental, transversal-correlacional, empleando como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, con la finalidad valorar la calidad de atención desde la perspectiva de satisfacción del usuario en el servicio. Los resultados obtenidos, muestran que el 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos con la atención recibida. En la dimensión Técnica- Científica, 89, 2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y estaban satisfechos con la calidad de atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, opinaron que el

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

nivel de calidad de atención fue alto y estaban satisfechos, en la dimensión humana el 89,2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y estaban satisfechos. Conclusión: Se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2016.

Ybarra, L. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 2017.* Huaraz, Perú. Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Olleros-Huaraz. Metodología: Se trató de una investigación de tipo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal se consideró una población de 98 y una muestra de 78 usuarios externos los cuales fueron atendidos en el servicio de Odontología, utilizó como instrumento una guía técnica, basada en la metodología SERVQUAL. Conclusión: En su mayoría los usuarios perciben una calidad de atención media, representando el 61,5%, en relación a la satisfacción también una parte mayoritaria de los usuarios se sintieron muy satisfechos con la atención recibida representando un 69.2% del total de usuarios; concluyéndose así que existe relación directa y significativa entra la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externo que acuden al servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros.

Pineda, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el*

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Centro de Salud de Huarupampa Huaraz-2013. Huaraz, Perú. Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del consultorio de crecimiento y desarrollo (CRED) del Centro de Salud Huarupampa Huaraz. Metodología: La investigación fue de tipo correlacional, el diseño fue no experimental, transversal, la muestra estuvo constituida por 339 usuarios que tuvieron niños menores de 11años, y el instrumento que se aplicó fue un cuestionario con preguntas cerradas y con repuestas de escalamiento tipo Likert las que evaluaron las dimensiones: Humano, Técnico científico y del Entorno. Conclusión: La satisfacción del usuario externo del consultorio de CRED del centro de Salud de Huarupampa con respecto a la calidad de atención opinaron que se encuentran satisfechos. La Prueba estadística Chi-cuadrado demostró que existe una relación de influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo.

Jaimes, K. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2013.*Huaraz, Perú. Objetivos: Determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz – 2013. Metodología: El estudio fue de tipo descriptivo, el diseño de investigación fue no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 274 usuarios externos que acudieron al Servicio de Emergencia del Hospital "Víctor Ramos Guardia" de Huaraz, durante los meses de junio, julio y agosto, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario con preguntas cerradas. Conclusión: Se determinó un nivel de satisfacción media en los usuarios externos sobre la calidad de atención en el Hospital Víctor Ramos

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Guardia, Huaraz. La prueba estadística Chi-cuadrado demostró que existe una influencia de la calidad de atención sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital Víctor Ramos Guardia.

Torres, A. (2014). *Percepción sobre la calidad de atención y factores bio socio económicos de los adultos afiliados al seguro integral de salud del puesto de salud de Shecta Independencia-Huaraz, 2013*. Huaraz, Perú. Objetivo: Identificar los determinantes de la salud en percepción sobre la calidad de atención y factores biosocioeconómicos de los adultos afiliados al seguro integral de salud del puesto de salud de Shecta – Huaraz. Metodología: Estudio cuantitativo transversal, según diseño de contrastación de la hipótesis descriptivo correlacional, aplicó un cuestionario sobre los determinantes de la salud utilizando la técnica de la entrevista y la observación como instrumento. Conclusiones: Casi la totalidad de usuarios entrevistados perciben la calidad de atención recibida como desfavorable (87.5%). Los factores biosocioeconómicos de la población estudiada se caracterizan por ser relativamente en mayor proporción de género femenino, su edad fluctúa entre los 36 a 59 años, tener grado de instrucción primaria y secundaria, practicar la religión católica, su estado civil es casado o conviviente, de ocupación ama de casa y obrero, proceder totalmente de la sierra y tener un ingreso económico menor de 750 nuevos soles.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La atención es un servicio, entender los conceptos de servicio y calidad de atención es fundamental para comprender el objeto y las características de los modelos de medición. El diccionario de la Real Academia Española (2018) define servicio (del latín servitium) como acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes.

En términos más aplicados, servicio es definido como:

- "Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, un mínimo de riesgo para el paciente, un elevado grado de satisfacción por el paciente, con un impacto final en la Salud" (Gilmore, de Moraes, 1996, p. 5).

- "Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios" (Fisher & Navarro, 2004, p. 185).

- "Es el trabajo realizado para otras personas" (Colunga, 1995, p. 25). ü "Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas" (Fisher y Navarro, 2004, p. 175).

- "Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico" (Kotler, 2007, p. 656). Servicio es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Como fundamento inicial se examinan las siguientes definiciones de servicio al cliente:

- Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz, 2010, p. 7).

- Aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad (Peel, 2003, p. 24).

- "El servicio al cliente, es una gama de actividades que, en conjunto, originan una relación" (Gaither, 2013, p. 123).

- "El servicio al cliente implica actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluyen interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función se debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional" (Lovelock, 2010, p. 491).

Al agregar lo antedicho a la definición propia de servicio, se puede plantear una definición para servicio al cliente y adicionalmente establecer los medios y su objetivo. Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Es necesario anotar la importancia de lo planteado por Lovelock, en la citada definición, pero se debe aclarar que esto hace parte de la gestión de la calidad del servicio y, por ende, de la implementación de sistemas integrados de gestión de la calidad (un enfoque más estratégico que operacional). Estas definiciones permiten entrever los elementos de análisis en el establecimiento de un estudio del concepto de calidad percibida del servicio al cliente, a través unos elementos básicos de estudio del constructo. Aunque las definiciones engloban adecuadamente el concepto, es necesario estudiarlos a profundidad, pues de esta forma se entienden mejor su definición y enfoque.

Así, se pueden establecer los siguientes elementos de reflexión:

I. El concepto de servicio y su caracterización

II. El proceso del servicio como marco general del trabajo

III. El concepto de calidad y su aplicación en los servicios

IV. Los modelos de evaluación del servicio

El estudio de estos elementos permite determinar la perspectiva de análisis que se desee tomar. En este caso se centrará en el concepto de calidad percibida. Esto implica, como se verá posteriormente, que además de éstos se deben tener en cuenta los conceptos de expectativa y percepción.

2.2.1.1. Características de los servicios

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega, y la inseparabilidad

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985).

De las características diferenciadoras entre los productos tangibles y los servicios cabe destacar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación, se presentan estas características de una manera más detallada.

La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 2004). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).

La heterogeneidad

Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

a) La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.

b) La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.

c) La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.

d) Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

2.2.1.2. Concepto de calidad del servicio

En la literatura académica, la medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La investigación en el área se ha centrado básicamente en calidad y satisfacción; el valor es el concepto con más bajo nivel de estudio hasta el momento. Grönroos (2001) reconoce que la línea que separa las evaluaciones de la calidad de las otras tendencias de evaluación de experiencias de servicio no está muy bien definida.

Para los propósitos de este trabajo se tomará únicamente el concepto de calidad. La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Esta definición establece dos elementos importantes en su estudio. Primero, la referencia a características o propiedades y, segundo, su bondad para valorar "algo" a través de ella.

Adicionalmente encontramos las siguientes definiciones:

- Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (Deming, 1989).

- La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos (Juran, 1990):

1) La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.

2) Calidad consiste en libertad después de las deficiencias.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- De manera sintética, calidad significa calidad del producto. Más específicamente, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc. (Ishikawa, 1986).

En la literatura sobre la calidad del servicio, el concepto de calidad se refiere a la calidad percibida, es decir "al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto" (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría "un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio" (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). En este sentido, la calidad percibida es subjetiva, supone un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional. Finalmente, la calidad percibida se valora (alta o baja) en el marco de una comparación, respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos. Estos son los argumentos de los principales exponentes del concepto de calidad percibida del servicio, para señalar que, en un contexto de mercado de servicios, la calidad merece un tratamiento y una conceptualización distinta a la asignada a la calidad de los bienes tangibles.

2.2.1.3. Importancia de la calidad de los servicios

Una frase del célebre que mencionaba el medico mexicano Martínez Báez (1984 – 1987) era "El médico más sabio y el más hábil solo a medias haría su deber si no se condujera guiado por conocimiento amplio y profundo del hombre y animado por sincero, auténtico y efectivo amor a sus semejantes". En este sentido, el actual Sistema de Salud debe formar a todo personal de salud que, acorde al espíritu

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

humanista formulado por Martínez Báez ofrezcan la atención médica con la calidad y calidez que los usuarios merecen.

Para lograr este objetivo, el MINSA debe concentrar de sus esfuerzos en el crucial tema de la homologación en la atención médica y los servicios de salud, a fin de responder de manera oportuna y eficaz a las necesidades que las transiciones demográfica y epidemiológica generan en todo el país.

La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen en los centros de salud públicos y privados (Amaya P., 2006). Un paciente no es solo un cuadro clínico. Significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras.

En el caso de los pacientes que requieren atención médica de segundo y tercer nivel, no solo se trata ya de una persona, sino de todo su entorno, que se ha visto afectado por su enfermedad.

Se trata de vidas de seres humanos, en general de los sectores de clase media baja, pero seres humanos al fin, por lo que la calidad de los servicios de salud, está relacionado con la percepción que tiene el gobierno para con su población, entendida que son personas con necesidades de atención en servicios de salud, que es uno de sus derechos fundamentales, allí radica la importancia de los servicios que prestan los hospitales, en lo referente a la calidad de los mismos.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.2.1.4. Teorías sobre la calidad de servicios

Donabedian (1980) propuso una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" Años más tarde, concretamente en 1989, la International Organization for Standarization (ISO) definió que : "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado". Esta definición que gozó desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste. Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quién lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es evidente que estas tres ideas distintas de la calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común. En 1991 la Organización Mundial de la Salud afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.2.1.5. Componentes de la calidad asistencial

Según Donabedian (1966), son tres los componentes de la calidad asistencial a tener en cuenta. El componente técnico, el cual es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos. Por otra parte, el componente interpersonal, el cual está basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual. Finalmente, el tercer componente lo constituyen los aspectos de confort, los cuales son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable. A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye:

- *Efectividad*: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

- *Eficiencia*: La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.

- *Accesibilidad*: Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- *Aceptabilidad*: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención. - Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.

Uno de los debates más interesantes en este ámbito es la discusión sobre si los costes deben formar parte de la definición de calidad. Mientras algunos autores mantienen la necesidad de separar ambos conceptos para poder interrelacionarlos (Por ejemplo; calidad/unidad de coste) otros incluyen la eficiencia en el centro de la definición de calidad postulando que, si no se da, no tiene sentido la discusión sobre calidad.

2.2.1.6. Calidad Máxima versus Calidad Óptima

Es importante diferenciar el significado de calidad máxima y calidad óptima. En efecto, la primera constituye un intento de consecución de la calidad ideal teórica, al precio que sea y con independencia de considerar si existen o no factores que se oponen a su consecución. Representa como es lógico un desiderátum, una utopía, la mayor parte de las veces inalcanzable pero que hay que perseguir. A este concepto se opone la calidad óptima, es decir aquella que, atendiendo a las circunstancias presentes, es factible de conseguir. Significa por tanto una adecuación del esfuerzo que debe hacerse para conseguir una determinada calidad, la máxima posible atendiendo las circunstancias. Como se comprenderá, constituye una visión más realista y razonable.

2.2.1.7. Motivaciones para la mejora de la calidad

Las motivaciones por las cuales puede plantearse la mejora de la calidad son de distinto origen. De un lado, la transgresión o no adecuación de los valores éticos en

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

una situación concreta puede aconsejar un cambio de la misma hacia otra situación de mayor calidad acorde con los valores éticos. Por otra parte, la mejora de la calidad puede ser promulgada por el legislador, por ejemplo, al dictar leyes de acreditación de los centros de atención que contengan unos requisitos de mínimos para determinadas actividades. La mejora de la calidad puede generarse por otra vía, como es la constatación de que el centro posee una mala imagen dentro de la comunidad y en consecuencia el motivo social será en este caso el responsable del cambio. Por fin, los motivos económicos en general y el control de los costes en particular pueden ser la génesis del cambio.

2.2.1.8. Planificación, evaluación y mejora de la calidad asistencial

El aumento de los costes de la atención motivó en la década de los 80 una situación de crisis de los sistemas de atención a las personas que condujo progresivamente al convencimiento de que es necesario el establecimiento de prioridades, atendiendo a la limitación de recursos y al encarecimiento progresivo, sin menoscabo de la calidad de la atención. En este contexto los sistemas de atención a las personas se vuelven hacia las empresas industriales para aprovechar su experiencia en el manejo de situaciones de crisis y se empiezan a aplicar enfoques de la calidad provenientes de la industria que aportan un nuevo desarrollo a los conceptos de la calidad sanitaria. Una aportación esencial en este ámbito es la realizada por Juran, el cual sostiene que la calidad no sólo puede evaluarse y mejorarse, sino que debe también planificarse, siendo esta fase necesariamente previa a las demás. Una vez planificada la mejora de la calidad por medio de la definición de la calidad que le interesa al cliente y diseñando los servicios adecuados a sus necesidades, deben destinarse y organizar los recursos de forma que permitan conseguir estos objetivos,

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

diseñando al propio tiempo los procesos capaces de producirlos y transfiriéndolos a las actividades habituales. Es entonces cuando puede producirse la evaluación de la calidad y la implementación de las medidas para que la mejora de la calidad pueda producirse, una vez se haya diseñado el sistema de medida que haga posible una rigurosa evaluación.

Este concepto es esencial en el desarrollo de la calidad asistencial ya que introduce un matiz de extrema importancia como es el de que, si la calidad debe planificarse, su responsabilidad máxima corresponde a las personas que realizan la planificación en las empresas, es decir a la alta dirección. Otras contribuciones importantes fueron las de Deming, Crosby, Ishikawa, que han tenido una significación decisiva en la aplicación de la calidad de la atención de la salud en los últimos diez años.

La calidad de los servicios de salud clásicamente se ha evaluado mediante los resultados directos e indirectos de la atención desde el punto de vista de los profesionales de salud; sin embargo, imprescindible incorporar el punto de vista del usuario realizando estudios de satisfacción (Torres S; Vásquez S., 2015). Autores como Donabedian y Ware han señalado la importancia y pertinencia de introducir la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud (calidad percibida) como parte y complemento de otras actividades de evaluación y mejora de la calidad asistencial ya que, sólo conociendo las expectativas y necesidades sentidas por los pacientes-usuarios, se puede proporcionar una correcta orientación de los servicios prestados. El paciente evalúa la calidad no sólo valorando el resultado final, sino también en función de su percepción del servicio recibido.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La propuesta de Donabedian (1980), una de las más clásicas en el ámbito de la atención de salud define la satisfacción del paciente de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario, el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". Es un atributo de la atención médica que puede obtenerse en diversos grados.

De acuerdo con Donabedian, la calidad es un concepto que debe interpretarse en tres dimensiones que están relacionadas e interdependiente, que son por una parte, la técnica, que representa la aplicación de conocimientos y las técnicas aplicadas para la solución del problema del paciente, una interpersonal, que se establece en la relación entre el proveedor del servicio y el receptor de éste y el componente de confort, que son los elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más confortable.

Christian Grönroos (1984) propone un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres (3) componentes:

a) La calidad técnica, referida al “qué" representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra.

b) La calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio.

c) La imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La escasa literatura en los 80 sobre calidad del servicio y la necesidad de contar con instrumentos para medirla impulsan el desarrollo de uno de los primeros y más reconocido trabajo en el área, denominado Modelo SERVQUAL, desarrollado en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. El modelo explica las brechas entre las expectativas de los usuarios y su percepción sobre el servicio recibido.

El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas en esta evaluación.

Este utiliza una escala similar a la del SERVQUAL por lo que emplea sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando así este proceso. Esto lo justifica señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, además agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas. Estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico (Duque, 2005), además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos (Martínez y Martínez, 2007).

Brady y Cronin (2001) se basan en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en sub dimensiones. El modelo de Brady y Cronin (2001) propone tres (3) dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados. Este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos (Losada y Rodríguez,2007). Martínez y Martínez (2010) señalan que Brady y Cronin no abordan adecuadamente algunas contradicciones conceptuales importantes en cuanto a su multi dimensionalidad, específicamente las dimensiones y sub dimensiones.

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001), este modelo tiene como dimensiones:

a) *Calidad de las interacciones:* Actitud, comportamiento, experiencia.

b) *Calidad del resultado:* Tiempo de espera, elementos tangibles, valencia del servicio.

c) *Ambiente físico:* Condiciones ambientales, diseño de las instalaciones, condiciones para socializar.

2.2.1.9. Dimensiones de la calidad de servicios, y propuesta para evaluación del constructo.

Cuando hacemos referencia a los componentes o dimensiones de la calidad, un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Avedis Donabedian, que pese a su generalidad, viene a ser el más

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

aceptable, así mismo, identifica una serie de elementos que simplifican su análisis; Donabedian en 1966 establece tres dimensiones: **La dimensión técnico – científica, la dimensión humana** y el tercer componente, **la dimensión del entorno.**

- **Dimensión Técnico-Científica:** Esta dimensión describe los aspectos científicos – técnicos de la atención, dentro de ellos están considerados:
  - *Efectividad:* Hace referencia a cambios positivos (efectos) que repercuten en el estado de salud de la población.
  - *Eficacia:* Hace referencia al logro de objetivos en la prestación de servicio de salud, mediante la aplicación adecuada de las normas técnicas y administrativas.
  - *Eficiencia:* Emplear de manera adecuada los recursos estimados para obtener los resultados esperados.
  - *Continuidad:* Referida a la prestación del servicio, sin paralizaciones, interrupciones o repeticiones innecesarias del proceso de atención.
  - *Seguridad:* Hace referencia en la forma en que se presentan los servicios, determinada por la estructura y procesos de atención que tienen como finalidad optimizar todo beneficio y reducir al mínimo todo riesgo para la salud del usuario.
  - *Integralidad:* El usuario debe recibir las atenciones de salud dependiendo a su caso y que exista un interés por procurar medios para tratarlos.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- **Dimensión Humana:** Hace referencia al aspecto interpersonal de la atención, relación usuario- personal operativo que redundan en la atención del usuario, dentro de esta dimensión, está considerados:
  - *Respeto a los derechos,* a la cultura y características de la persona.
  - *Información:* Toda información es completa, veraz, oportuna y comprendida por el usuario o por la persona responsable.
  - *Interés:* Referido a las percepciones, necesidades y demandas del usuario.
  - *Amabilidad:* Hace referencia al trato que se le brinda al usuario, el cual debe ser cordial, cálido y empático durante el proceso de atención.
  - *Ètica:* Referido a los valores aceptados por la sociedad y principios ético-deontológicos, los cuales encaminan la conducta y deberes de los profesionales de la salud.
- **Dimensión del entorno:** Hace referencia a las facilidades que la entidad dispone para la mejor prestación de servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles; así mismo, implica un nivel básico de comodidad, ambientación, orden, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario (Donabedian. 1989)

2.2.1.10. Modelo de Evaluación de la Calidad

Gilmore C. hace referencia que Donabedian tiene un enfoque constituido de tres partes: **Estructura, Proceso y Resultado** y sus indicadores para evaluarla (Gilmore C. y Moraes H., 1996). Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio. A continuación, se describen sus componentes.

a) Estructura: Comprende a todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporcionan los servicios de salud.

Esta dimensión mide cómo el sistema de salud está organizado y equipado. La estructura es la parte más estable del sistema de salud debido a los pocos cambios que surgen en los elementos que lo componen, es decir, estos elementos se mantienen a través de tiempo y no garantizan la calidad de la gestión hospitalaria.

Se centra en el análisis de la estructura física (espacio, utillajes, equipamientos) y organizadora (personal, funciones, etc.) necesaria para impartir una asistencia de calidad; sin embargo, el rendimiento de este indicador no garantiza un buen funcionamiento ni una buena asistencia.

Sus indicadores son:

- Recursos materiales: Instalaciones, equipos y presupuesto monetario.
- Recursos humanos: Cantidad y calificación del personal.
- Aspectos institucionales o gerenciales de gestión: Documentación existente relacionada con procesos y organización.

b) Proceso: Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo. Esta dimensión focaliza en cómo la atención es otorgada midiendo todos los pasos del proceso para ver si fueron realizados correctamente.

En el caso del proceso asistencial, estos indicadores estudian y evalúan las actuaciones dirigidas a restablecer y mejorar la salud, es decir, están encaminadas a la asistencia a los enfermos. Sus indicadores están vinculados a un resultado o la valoración de los aspectos relacionados con el procedimiento y la capacidad de los proveedores del servicio. Se tienen los indicadores:

- Porcentaje de solicitudes de exámenes que cumplen los requisitos establecidos.
- Empatía entre el personal de salud y el paciente.
- Porcentaje de atenciones realizadas con éxito.

c) **Resultados:** Esta dimensión mide la efectividad de la atención en referencia a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

Sus indicadores son los más difíciles de evaluar, por la misma dificultad de definir el término salud, el concepto diferente de salud que tienen los diversos individuos y colectivos y la dificultad en demostrar que ésta ha sido mejorada; a su vez estos indicadores son los más usados por el sistema de salud y en ellos se pueden reflejar aspectos deseados o adversos, siendo los adversos los más fáciles de medir e identificar. Se tienen, por ejemplo:

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- Grado de satisfacción de la población.
- Porcentaje de falsos positivos.
- Porcentaje de exámenes realizados al mes.

Donabedian (1984) define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida (Donabedian, 1984).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.2.2. Satisfacción del usuario externo

2.2.2.1. Definición de satisfacción

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. La satisfacción del usuario viene a ser cuando el servicio responde a las necesidades y supera las expectativas de este, lo que lleva a reforzar hábitos de salud existentes y destacar otros (MINSA 2000)

Ribeiro (2003). Define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Donabedian (1983) como Vuori (1986) informan de que hay un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria Donabedian (1990).

Definen la satisfacción como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, haciendo hincapié en los elementos subjetivos vinculados a su experiencia que mide la evaluación cognitiva y la reacción emocional del usuario a la estructura, proceso y / o resultados de la atención. Clearly y McNeil (1988). La satisfacción es definible mientras resulta de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. El autor cree que existe la satisfacción del usuario cuando se realiza una valoración positiva de las distintas

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

intervenciones o las experiencias resultantes de la atención de salud, no se refiere a los factores que influyen en esta misma satisfacción. Linder-Pelz (1982).

Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención, cortesía y oportunidad, contar con un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, privacía, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; con información suficiente por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención en cuanto a equipo, instrumental de consumo suficiente, adecuado, funcionando correctamente y en buen estado de conservación. Lozano (1997).

Afirma que la satisfacción puede significar una actitud del usuario contra el sistema de salud en general, la reacción contra un centro de salud o el comportamiento de un proveedor o evaluación personal hacia una experiencia concreta de la prestación de cuidados. La satisfacción es una actitud que implica tanto un componente emocional como intelectual y como reacción, enumera las diversas dimensiones de la atención de la salud - estructura, proceso y resultados.

También se debe contar con personal prestador de salud y administrativo suficiente en cantidad y capacidad profesional y técnica, para el tipo y nivel de atención que se otorga. Con una integración óptima del proceso de atención, en cuanto a valoración médica, determinación de un programa de estudio y tratamientos congruentes con el problema de salud que se trate, acceso oportuno al diagnóstico y pronóstico así como tratamiento a paliación adecuadas, egreso

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

oportuno y ausencia al máximo posible de complicaciones como consecuencia de la atención. Monteiro (2011). Aunque es posible que no exista un sistema de salud que cumpla con este ideal, es posible identificar carencias u omisiones que dan lugar a deficiencias en la atención, lo cual servirá para encontrar alternativas para su corrección y prevención. Lozano (2007). Se refieren al concepto de satisfacción de los usuarios como resultado de una fórmula que refleja la diferencia entre las expectativas del usuario en relación a la atención y su percepción de la realidad, el cuidado recibido, y un término relativo a una amplia gama de reacciones de los usuarios a la experiencia del cuidado de la salud. (Mclntyre y Silva, 2009).

La satisfacción del usuario (SU) es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública (2000) siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud (2000). Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (pp. 34 -35). El tema de SU es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria” es una de las más simples y aceptadas (Pascoe G, 2013).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La SU es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio. Pascoe G.(1983) La SU es apreciada como relevante al menos en 4 áreas: comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud. Chias (1995), identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para mejorar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios. También se relaciona con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual. (Hill, 2006). En el Perú, desde mediados de los años 90, se han desarrollado algunas iniciativas puntuales y de corto alcance en el tema de escucha al usuario, impulsados fundamentalmente por algunos proyectos de cooperación internacional (por ejemplo, proyecto 2000). Senlle (2013), salud y nutrición básica, cobertura con calidad, entre otros), que consideraron dentro de su marco de referencia teórico operacional la mejoría continua de la calidad y la satisfacción. Desafortunadamente, tales iniciativas tuvieron un escenario de aplicación bastante reducido y limitaciones en su institucionalización. Desde esa misma época, el Ministerio de Salud ha formulado algunos lineamientos en salud dirigidos al usuario; empero su cristalización como praxis regular, permanente e inmersa en el accionar de los gestores y proveedores de atención continúa siendo un gran desafío. (Denhardt; Bidyadhar, 2017)

Asimismo, la disponibilidad de información sobre el nivel de SU de los servicios de salud públicos (hospitales y centros de salud) es limitada y no se conoce de estudios basados en muestras nacionales que exploren las características de SU y sus diferencias en función de factores sociales, económicos, demográficos,

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

culturales y de las características de la oferta. Dentro de las políticas públicas actuales de reducción de las desigualdades e inequidad en salud. Se plantea el desafío de explorar la asociación del nivel de SU según condición económica. La literatura muestra poca información sobre el particular y la existente aun no es concluyente. Es en ese aspecto que el presente estudio pretende contribuir. (Organización Panamericana de la Salud, 2008)

2.2.2.2. Los niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

2.2.2.3 Elementos de satisfacción del usuario

- *Comunicación verbal:* Hace referencia a un comportamiento interesado, sensible y oportuno de quien transmite el mensaje al usuario.
- *Entorno del servicio:* El ambiente donde se brinda el servicio debe ser acogedor, lo que hará que el usuario se sienta cómodo y sobretodo seguro.
- *Personal:* Se debe de contar con personal amable, empático, conocedor, confiable y facultado para actuar, cabe mencionar también el uso del uniforme, el aseo personal y que sean conscientes de las expectativas del usuario.
- *Manejo de quejas:* El personal debe estar atento y responder inmediatamente con profesionalismo y honestidad cualquier duda o comentario del usuario, para mantenerlo informado a lo largo del proceso de la queja y su posterior solución.
- *Ubicación y acceso:* Hace referencia a explicar con precisión la ubicación donde se brindará el servicio al usuario, así mismo, se explica de manera verbal y gráfica de ser necesario en caso de haber alguna modificación que afecte la orientación del usuario; esto proyecta una adecuada imagen y transmite empatía con los usuarios.
- *Seguridad y comodidad:* Prever un ambiente iluminado, señalizado y asegurarse de que el espacio físico sea el adecuado para la interacción humana. Tener en cuenta a los usuarios con capacidades especiales, asegurando que no exista discriminación por edad, limitación física u otro

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

motivo. La atención que se le brinda a estos usuarios resulta la presentación de calidad humana.

- *Tiempo oportuno y velocidad de las transacciones:* Evitar las esperas prolongadas, garantizar que el proceso de atención sea lo más corto que estima el usuario. (Morales, 2019)

2.2.2.4. Dimensiones de satisfacción

• Confiabilidad

La confiabilidad es la: "Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa". En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la

Institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios ("entregar lo que se promete"). La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas. Zeithman, Valerie A. y Jo Bitner (2002)

• Validez

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

espera en concordancia con las expectativas del paciente. Aunque no es el espacio para hacerlo, pero lo vamos a recoger cuando se trate de precisar más adelante acerca de la validez de los instrumentos del cual, se aplica la fórmula para hallar la confiabilidad de las escalas de Calidad de Servicio y Satisfacción, dice al respecto que: "la validación es el proceso por medio del cual el investigador que desarrolla cuestionarios, obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida"., Cronbach, Lee J. (1971) La validez es la característica principal de lo correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley. Tradicionalmente la validez, se había presentado como la cualidad del instrumento para medir los rasgos o características que se pretenden medir. Por medio de la validación se trata de determinar si realmente el cuestionario mide aquello para lo que fue creado. Últimamente, el concepto de validez se ha modificado considerablemente. Muy rara vez se oye hablar de la validez de un instrumento. Es decir que la validez se ve como una evaluación más que una característica de cuán apropiadas y adecuadas son las interpretaciones y los usos que se hacen de los resultados del cuestionario.

• Lealtad

Define la lealtad como: "Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía." Reichheld Frederick F. (2003) También se le puede asumir como compromiso

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

organizacional: “Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida”. Pintado P. Egard A. (2007) La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones: la lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad tiene consecuencias que se extienden a cada rincón de cada sistema de negocios es el beneficio del cliente permanentemente.

2.2.2.5. Satisfacción como indicador de calidad de la atención de salud

La atención médica proporcionada a los usuarios se ven influenciadas por el conocimiento de factores científicos, sino también socio-culturales y políticos, como ver cómo al usuario se le puede dar más información para que él tenga más oportunidades de elegir y participar en su propio tratamiento (Melo, 2005). En consecuencia, los datos sobre la satisfacción de los usuarios sólo son útiles cuando vienen a tomar un papel activo en la evaluación y crítica, sino incluso lo que sólo tiene sentido para investigar si esas son o no satisfechas, si sabemos lo que pueden ser satisfechas. Por lo tanto, los usuarios se convierten en parte de la planificación y modificación de los servicios de salud y la mejor forma de evaluar su

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

satisfacción que están pidiendo, es preguntándoles. En su opinión (Paul et al., 1999), esta evaluación realizada por el usuario es muy importante para los cuidadores, ya que identifica áreas de mejora y desarrollo hacia la mejora continua.

Considera tres componentes de la calidad de la atención, el componente técnico, relación interpersonal y los servicios - y en este sentido, satisfacción de los usuarios, puede ser un factor importante en la evaluación de la calidad de la atención, ya sea en el área interpersonal (atención y la comunicación con los profesionales salud), o dentro de las instalaciones donde en la atención se proporciona: confort, privacidad, higiene y nutrición y así como con respecto a las consecuencias de la atención psicológica y social que se produce en el usuario. (Donabedian, 1980) "Se llegó a la conclusión de que incluso los pacientes que reciben atención prioritaria, en su prescripción fueron influenciados por los aspectos psicosociales para el cuidado". (Melo, 2005).

Es la competencia de los profesionales de la salud con frecuencia evaluar la satisfacción de los usuarios, con la colaboración de éstos, para profundizar la calidad técnica y relacional de haber proporcionado atención y por lo tanto contribuir a la satisfacción de sus necesidades implícitas y explícitas con el fin de ser eficaces ganancias en salud y calidad de vida.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad del servicio brindado sino también de las expectativas, el usuario se encontrará satisfecho cuando los servicios cubran o excedan sus expectativas; por ello, la satisfacción del usuario resulta ser un indicador importante de la calidad de un servicio, sin embargo,

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

resulta complicado evaluarla, puesto que los métodos y las medidas de recolección de datos suele influir en las respuestas de los usuarios (MINSA, 2012)

2.2.2.6. SERVQUAL

La herramienta SERVQUAL (Quality Service), precisa la calidad de servicio como la brecha o la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E) de los usuarios. Esta herramienta, desarrollada por A. Parasuraman y col., es empleada para determinar el nivel de satisfacción con respecto a la calidad del servicio brindado al usuario. La herramienta servqual puede constituir una medida de la calidad de servicio, ya que hace una comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que reciben de una institución u organización. (Rodriguez, 2006)

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.

a) Calidad de atención:

Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite (Organización Mundial de la Salud, 2001).

b) Usuario externo:

Designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento (OMS, 2001).

c) Hospital II:

Corresponde a hospitales que prestan atención general y brindan: UPSS Consulta Externa b) UPSS Emergencia c) UPSS Hospitalización d) UPSS Centro Obstétrico e) UPSS Centro Quirúrgico f) UPSS Cuidados Intensivos g) UPSS Medicina de Rehabilitación h) UPSS Diagnóstico por imágenes i) UPSS Patología Clínica (Laboratorio Clínico) j) UPSS Anatomía patológica k) UPSS Farmacia l) UPSS Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre m) UPSS Nutrición y Dietética n) UPSS Central de Esterilización (MINSA, 2013).

d) Satisfacción:

Nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de comprar el percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Philip Kotler, 2006).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

e) Servicio de Odontología:

La Odontología viene a ser la ciencia de la salud encargada del estudio del aparato estomatognático, en el que se incluyen, las piezas dentarias, la encía, el tejido periodontal y los maxilares. Entonces, se entiende como odontología a la especialidad médica encargada del diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades que aquejan a la salud bucal (Viteri, 2018)

f) Indicadores de estructura:

Son indicadores que miden cómo el sistema de salud está organizado y equipado; es decir, recursos materiales, RR.HH y aspectos institucionales o gerenciales de gestión su evaluación es fácil, rápido y objetiva (Cambón, 2015).

g) Indicadores de proceso:

Los indicadores de proceso se encargan de medir si los pasos de un proceso se hicieron correctamente, focalizan cómo la atención es otorgada y siempre están vinculados a un resultado (Cambón, 2015).

h) Indicadores de resultado:

Los indicadores de resultado son los encargados de medir la efectividad de la atención, el grado en que la atención otorgada al usuario produjo el efecto deseado, pueden reflejar aspectos deseados o adversos; los adversos son los más fáciles de medir e identificar (Cambón, 2015).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de investigación

En el estudio se empleó un enfoque cuantitativo, ya que se usó la recolección de datos, para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Por su finalidad, la investigación fue básica, debido a que busca generar nuevos conocimientos con respecto al tema de investigación.

Por su nivel, la investigación fue correlacional, ya que se asoció las variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz mediante un patrón predecible para un grupo o población**. (**Hernández et al., 2010).

Fue una investigación no experimental, la cual según (Hernández, 2010) es la investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Fue de diseño transeccional o transversal las cuales son investigaciones en las que se recopilan datos en un momento único. (Hernández et al, 2010).

3.2. Plan de recolección de la información y/o diseño estadístico

Población

La población estuvo constituida por los pacientes del Servicio de Odontología en el Hospital II EsSalud Huaraz, que, de acuerdo a datos proporcionados por el área, son 12 pacientes en promedio por día, se

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

consideró 25 días de atención al mes y se tomó la población de un mes solamente, que resultó 300 pacientes por mes en promedio.

Muestra

La muestra fue determinada usando la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$\mathbf{n} = \frac{Z^2\, p\, {}^{*}q\, N}{E^2\,(N-1) + Z^2\, p\, {}^{*}q}$$

***Dónde*:**

n = Tamaño de la muestra.

Z = 1.96 valor de la distribución normal.

N = Población conformada por 300 pacientes del hospital II EsSalud Huaraz.

E = 5% de error de tolerancia.

p = 30 % de pacientes que estuvieron de acuerdo con la calidad de atención del hospital.

q = 70 % de pacientes que NO estuvieron de acuerdo con la calidad de atención del hospital.

Remplazando los valores, se obtiene:

$$n = \frac{1.96^2\,(0.3{}^{*}0.7)\,300}{0.05^2\,(300-1) + 1.96^2\,(0.3{}^{*}0.7)}$$

n = 156 usuarios

La selección de los usuarios (unidad de análisis) para conformar la muestra se determinó mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

3.3. Instrumento(s) de recolección de la información

Técnica de recolección de la información

Las técnicas empleadas en la presente investigación fueron la observación y la encuesta; los instrumentos de recolección de datos son los siguientes:

- **CALIDAD DE ATENCIÓN:**

a. Guía de observación para evaluar la calidad de atención

Instrumento que se elaboró para obtener información relevante en lo que respecta a la calidad de atención **(Anexo N° 01)**, consta de las siguientes partes:

1. **Primera parte**

   Indicadores de estructura: Contiene 10 ítems.

2. **Segunda parte:**

   Indicadores de proceso: Comprende 08 ítems.

3. **Tercera parte:**

   Indicadores de resultados: Comprende 03 ítems.

Escala de respuesta:

( ) SI

( ) NO

Por la presencia y/o constatación de cada uno de los indicadores se dió una puntuación de 1 puntos si marcó (x) SI y la ausencia si marcó (x) NO equivale a 0 puntos. La calificación final de la calidad de atención se realizó de la

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

siguiente manera:

- Buena calidad de atención: De 11 – 21 puntos
- Mala calidad de atención: De 10 puntos a menos

Validación:

Para la validación de este instrumento de recolección de datos, se realizó mediante el método de validación del Juicio de expertos, en la que participaron 05 profesionales del área de salud (04 obstetras y 01 médico) con conocimientos en el tema de investigación y especialistas en Gerencia de Salud, a quienes se le entrego la matriz de validación para que pudieran evaluar según su criterio. **(Anexo Nº 02)**

- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

b. Cuestionario SERVQUAL para evaluar la satisfacción del usuario externo

El cuestionario SERVQUAL modificado **(Anexo N° 03)** evalúa las siguientes cinco características:

- Fiabilidad (F)
- Capacidad de respuesta (CR)
- Seguridad (S)
- Empatía (E)
- Aspectos tangibles (T)

1. Primera parte:

Comprende los datos generales del encuestado.

2. Segunda parte:

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Expectativas: Comprende 22 preguntas.

3. **Tercera parte:**

Percepciones: Conformado por 22 preguntas.

Escala de respuesta:

Para los datos del encuestado se utilizó una escala numérica del 1 al 2 para los ítems condición del encuestado, sexo y tipo de usuario y una escala numérica del 1 al 5 para el ítem nivel de estudio, considerando 1 analfabeto y 5, superior universitario.

Para la calificación de las expectativas y percepciones se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. Para ello, se realizará un análisis más sencillo de los resultados, basado en la metodología SERVQUAL (paquete estadístico). Los resultados se interpretaron de la siguiente manera:

Usuario satisfecho: Cuando la diferencia entre Expectativas (E) y Percepciones (P) tiene un valor de cero o negativo.

$$\mathbf{E - P} = 0 \,/\, <0 \quad \text{(Usuario satisfecho)}$$

Usuario insatisfecho: Cuando la diferencia entre Expectativas y Percepciones tiene un valor positivo.

$$\mathbf{E - P} = + \,/\, >0 \quad \text{(Usuario satisfecho)}$$

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Validación:

La validación de contenido de este instrumento de recolección de datos se llevó a cabo mediante la prueba de Juicio de Expertos utilizándose la prueba de concordancia de Kendall, donde participaron 05 profesionales de la Salud (04 obstetras y 01 médico) especialistas en Gerencia de Salud, a quienes se les hizo entrega la matriz de validación en la cual manifestaron su opinión. **(Anexo Nº 04)**

Confiabilidad:

Para la evaluación de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se calculó en coeficiente Alfa de Crombach, para ello, se empleó una muestra piloto en 15 usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz **(Anexo Nº 05)**

3.4. Plan de procesamiento y análisis estadístico de la información

Con los datos obtenidos en la recolección se elaboró una base de datos, donde se empleó el programa computacional estadístico SPSS versión 22.0, luego se realizó el análisis descriptivo de variables, la presentación de la información se llevó a cabo mediante tablas de frecuencia, para permitir analizar y visualizar los datos por variable y la relación de las variables de estudio.

Análisis Inferencial:

La contrastación de la hipótesis se realizó mediante la aplicación de la prueba no paramétrica Chi cuadrado, cuyos resultados fueron evaluados con un

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95% (p < 0,05), según se describe a continuación:

- **Planteamiento de las hipótesis nula y alternativa:**

  H_0= La calidad de atención **no se relaciona significativamente** con la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019.

  H_1= La calidad de atención **se relaciona significativamente** con la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019.

- **Nivel de significancia:**

  $\alpha = 5\% = 0{,}05$

- **Estadístico: *Prueba Chi-cuadrado.***

$$\chi_c^2 = \sum_{i=1}^{f} \sum_{j=1}^{c} \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

- **Regla de Decisión:**

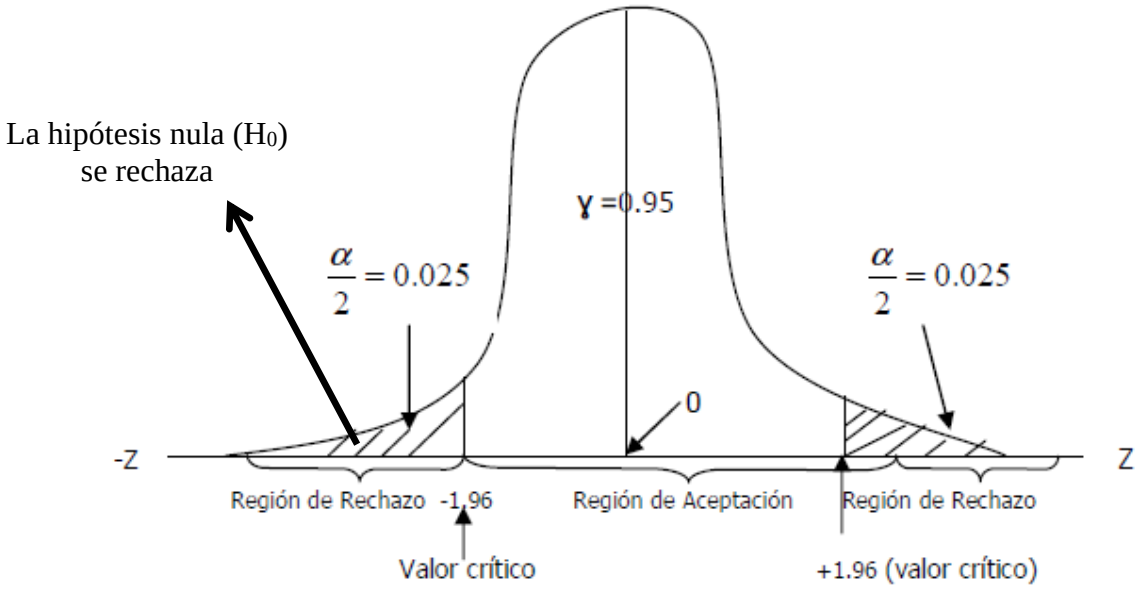
  "No Rechazar la hipótesis nula si $\chi_c^2 < \chi_t^2$ **"**

  "Sí Rechazar la hipótesis nula si $\chi_c^2 > \chi_t^2$ **"**

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- **Interpretación:**

  La interpretación de los resultados se basó en el principio de que si la hipótesis nula (H_0) se rechaza, existe evidencia suficiente para decir que la hipótesis planteada en la presente investigación es cierta, con un nivel de significancia del 5%.



Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

IV. RESULTADOS

Los resultados fueron determinados basándose en el contexto de ampliación al ámbito de conocimiento en el Hospital II EsSalud Huaraz, tomando como piloto a los usuarios externos que acuden a su atención en el servicio de odontología, para determinar la calidad de atención y la satisfacción de este mismo.

2.3. Calidad de atención que recibe el usuario externo

Tabla 1. Calidad de atención que recibe el usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

CALIDAD DE ATENCIÓN	N°	%
Buena calidad	71	45,5
Mala calidad	85	54,5
TOTAL	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud

Los resultados que se muestran en la tabla, evidencian que la mayor proporción de usuarios externos del servicio de odontología del Hospital II EsSalud, reciben una mala calidad de atención 54,5%, seguido de cerca por aquellos usuarios que perciben una buena calidad de atención con el 45,5%.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tabla 2. Evaluación de las dimensiones de la calidad de atención que recibe el usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

DIMENSIÓN	CALIDAD DE ATENCIÓN				TOTAL	
	Buena calidad		Mala calidad			
	N°	%	N°	%	N°	%
Estructura	75	48,1	81	51,9	156	100
Proceso	68	43,6	88	56,4	156	100
Resultado	70	44,9	86	55,1	156	100
TOTAL	71	45,5	85	54,5	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud.

Los resultados que se muestran, evidencian que la dimensión que obtuvo el mayor porcentaje de mala calidad de atención, corresponde al proceso de prestación del servicio de salud 56,4%; mientras que el resultado de dicha prestación y la estructura o equipamiento de los ambientes, se constituyen en las dimensiones mejor evaluadas con el 48,1% y 44,9%, respectivamente.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.4.Satisfacción del usuario externo

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

SATISFACCIÓN	N°	%
Usuario satisfecho	66	42,3
Usuario insatisfecho	90	57,7
TOTAL	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud.

Los resultados que se muestran en la tabla, dan a conocer que el 57,7% de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, se encuentran insatisfechos con la atención recibida, seguido del 42,3% que sí manifiestan estar satisfechos con la atención que recibieron.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tabla 4. Evaluación de las características del nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

CARACTERÍSTICAS	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Usuario satisfecho		Usuario insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Fiabilidad	64	41	92	59	156	100
Capacidad de respuesta	66	42,3	90	57,7	156	100
Seguridad	67	42,9	89	57,1	156	100
Empatía	61	39,1	95	60,9	156	100
Aspectos tangibles	70	44,9	86	55,1	156	100
TOTAL	66	42,3	90	57,7	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud.

La tabla muestra los resultados donde se evidencia que la característica que mostró mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, fue la referente a la implementación física del servicio de odontología, es decir los aspectos tangibles con el 44,9%, seguido muy de cerca por la seguridad demostrada por los profesionales de salud durante la atención con el 42,9%, así como la capacidad de respuesta 42,3% y fiabilidad con el 41%; entretanto que el mayor porcentaje de insatisfacción se dio en relación a la empatía con un 60,9%.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.5.Relación que tiene la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo

Tabla 5. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN				TOTAL	
	Usuario satisfecho		Usuario insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena calidad	45	28,8	26	16,7	71	45,5
Mala calidad	21	13,5	64	41	85	54,5
TOTAL	66	42,3	90	57,7	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud.

$X^2_c = 23,026$ $p = 0,000$

En la tabla se muestran los resultados y se da a conocer que el 41% de usuarios insatisfechos recibieron una atención de mala calidad; a comparación de los usuarios a quienes se les brindó. Luego de realizar el análisis estadístico, se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud Huaraz ($p < 0,05$), con lo cual quedó demostrada la hipótesis de la presente tesis.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención y el nivel de expectativa del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

CALIDAD DE ATENCIÓN	NIVEL DE EXPECTATIVA				TOTAL	
	Usuario satisfecho		Usuario insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena calidad	43	27,6	28	17,9	71	45,5
Mala calidad	30	19,2	55	35,3	85	54,5
TOTAL	73	46,8	83	53,2	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud

$X^2_c = 9{,}281$ $p = 0{,}002$

La tabla muestra los resultados, que el mayor porcentaje encontrado con el 35,3% corresponde a los usuarios que recibieron una mala calidad de atención y que a la vez evidenciaron insatisfacción en relación al nivel de expectativa que tenían antes de la oferta del servicio.

Asimismo, luego de realizado el análisis estadístico, se observó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el nivel de expectativa del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz ($p < 0{,}05$).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tabla 7. Relación entre la calidad de atención y el nivel de percepción del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud Huaraz, 2019

CALIDAD DE ATENCIÓN	NIVEL DE PERCEPCIÓN				TOTAL	
	Usuario satisfecho		Usuario insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%
Buena calidad	47	30,1	24	15,4	71	45,5
Mala calidad	11	7,1	74	47,4	85	54,5
TOTAL	58	37,2	98	62,8	156	100

Fuente: Encuesta de opinión de los usuarios del servicio de odontología, hospital II EsSalud

$X^2_c = 44,232$ $p = 0,000$

En los resultados de la tabla, se pone manifiesto que casi la mitad de usuarios encuestados recibieron una atención de mala calidad 47,4%, quienes a su vez evidenciaron un nivel de percepción de insatisfacción.

De otro lado, los hallazgos del análisis estadístico permitieron evidenciar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre el nivel de calidad de atención y el nivel de percepción del usuario externo atendido en el servicio de odontología en el Hospital II EsSalud, Huaraz ($p < 0,05$).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

V. DISCUSIÓN

En este punto, se analiza y se discute los resultados obtenidos en el apartado anterior, con la finalidad de contrastar la hipótesis en mención. Posteriormente se analiza los resultados que se obtuvieron del estudio de investigación y así mismo se comentan las diferencias o similitudes con teorías de calidad de atención y satisfacción del usuario y los diversos estudios mencionados en la investigación.

La Calidad de atención y satisfacción son variables que han venido siendo estudiadas en diferentes investigaciones sobre prestación de servicios, en todos estos estudios y en los relacionados a salud se busca hacer un análisis minucioso que lleve a una mejora continua y que maximice los beneficios para la salud sin aumentar ningún tipo de riesgo para el usuario.

"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario, el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (Donabedian, 1980, pp. 27-32) así define calidad de atención uno de los mayores representantes de la calidad de atención sanitaria, considera calidad como los logros de mayor beneficio en la atención médica; sin embargo, existen ciertas falencias cuando se asegura brindar una adecuada calidad de atención, como es el caso con los resultados obtenidos en este estudio, ya que toda institución pretende brindar una buena calidad de atención para llegar a satisfacer a todo usuario que haga uso de sus servicios, pese a ello existen ciertos factores los cuales como demuestra la investigación donde se observa que el mayor porcentaje de mala calidad de atención, viene a ser el proceso de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

prestación del servicio de salud (56,4%); mientras que el resultado de dicha prestación y la estructura o equipamiento de los ambientes, conforman las dimensiones mejor evaluadas (48,1%, 44,9%, respectivamente).

Todo estado de satisfacción o insatisfacción del usuario va a depender de la calidad de atención que estos reciban, y esto está basado en las expectativas y percepciones de los usuarios, tal como lo explica el modelo SERVQUAL (Cronin y Taylor, 1992), con el cual se propone como modelo el evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios, cuya satisfacción depende de características o dimensiones que nos permitirán poder determinarlo. En los resultados de esta investigación se evidencia que la característica que mostró mayor nivel de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, fue lo referente a la implementación física del servicio, es decir los aspectos tangibles (44,9%), seguido por la seguridad demostrada por los profesionales de salud durante la atención (42,9%), así como la capacidad de respuesta (42,3%) y fiabilidad (41%); entretanto que el mayor porcentaje de insatisfacción se dio en relación a la empatía (60,9%). Esta última característica no coincide con lo explicado en Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin (2001), donde tienen como dimensión la calidad de las interacciones que se basa en la actitud y el comportamiento del profesional frente al usuario al que brinda la atención.

En la investigación en la que participaron 156 usuarios externos que acudieron a su atención al servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz, se evidencian los resultados en la **Tabla 1.** que un 54,4% de usuarios perciben una mala calidad de atención, frente a un 45,5% que refieren una buena calidad

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

de atención, estos resultados fueron similares a los de Torres, A. (2014) quien en su estudio menciona que el 87,5% de su muestra perciben un calidad de atención desfavorable, asimismo, Morales, S (2019) menciona en su investigación que los usuarios externos del consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa se encuentran insatisfechos con la calidad de atención recibida, similar al estudio realizado por Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M (2021) quienes mencionan que la calidad de atención se ve afectada en un 80% por el tiempo de espera y la infraestructura del establecimiento de salud, del mismo modo, Del Salto, E. (2014) menciona que la calidad de atención percibida en su estudio es del 10,5%, pese a que la satisfacción de los usuarios es del 92,1%, esto debido a la indiferencia y descortesía. Los resultados de la investigación son contrarios a los resultados del estudio realizado por Del Pozo, R. (2021) donde se determina una buena calidad de atención con el 53,3% del total al igual que el estudio de Gomez, O. (2019) donde mencionan que la calidad de atención recibida es buena, la investigación de Torres, W. (2020) y el estudio de Vilca, C. y De la Cruz, I. (2019), determinaron una calidad de atención alta y excelente con un 62% y el 100% respectivamente. Por su parte, Ybarra (2017) en el Puesto de Salud de Olleros de Huaraz, encontró que en su mayoría los usuarios perciben una calidad de atención media, representando el 61,5%; hallazgo totalmente contrario a lo reportado por Lora (2016) en Colombia, en donde el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos fueron percibidos como satisfactorios, al igual que Guerra (2015) en Ecuador, para

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

quien en forma general el nivel de la percepción de la calidad del servicio de Odontología es bueno.

Los resultados de la investigación referentes a las dimensiones de calidad de atención mostrados en la **Tabla 2.**, se evidencia que en la dimensión estructura solo el 48,1% manifiesta una buena calidad de atención, mientras en la dimensión proceso se evidencia que el 43,6% percibe una buena calidad de atención y la última dimensión que corresponde a la dimensión resultado, se determinó que solo el 44,9% de los usuarios manifiestan una buena calidad de atención, estos resultados coinciden con la investigación realizada por Huarcaya, R. (2015) quien encuentra en su estudio que la calidad de atención percibida por los usuarios es regular con el 50,19% al igual que los estudios de Espinoza, E. (2020) que menciona en su estudio que la calidad de atención percibida y sus dimensiones es regular; basándonos en las dimensiones, en el estudio de Huarcaya, R. (2015) se demostró que la dimensión proceso refleja una mala calidad de atención con un 52,04% lo que coincide con nuestro estudio donde se evidencia una mala calidad de atención referente a la dimensión proceso con un 56,4%, del mismo modo, la dimensión estructura 59,85% y la dimensión resultado 55,02% evidencia una calidad de atención regular, frente a el resultado de nuestro estudio que determina una mala calidad con un 51.9% para la dimensión estructura y un 55,1% para la dimensión resultado.

Con respecto a la identificación del nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología del Hospital II EsSalud, el mismo que se constituyó

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

en el segundo objetivo específico de la presente investigación, fue dado a conocer en la **Tabla 3**, en donde se observó que el 57,7% de los usuarios atendidos se encuentran insatisfechos con la atención recibida, seguido del 42,3% que sí manifiestan satisfacción.

Los resultados de la investigación de Lara, J., Hermoza, R y Arellano, C. (2020) en su estudio realizado para determinar la satisfacción ante la atención odontológica en un Hospital de Lima, determinaron que, el 86,6% de los usuarios están insatisfechos, lo que coincide con nuestra investigación donde el 57,7% son usuarios insatisfechos, demostrando que la mayoría de usuarios que recibieron atención odontológica manifestaron estar insatisfechos con su atención.

Jaimes (2015) en su estudio llevado a cabo en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, determinó un nivel de satisfacción medio en los usuarios externos sobre la calidad de atención; mientras que por el contrario Lora Salgado, I. (2016), concluyó una satisfacción global con los servicios odontológicos y Del Pozo, R. (2021) quien concluyó que la satisfacción de la atención del usuario 40,00% fue muy alto, resultado que demuestran lo contrario a nuestra investigación. De igual manera, Del Salto (2014) en Ecuador, dio a conocer que al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifestaron un 92,1% de satisfacción en la atención, considerando que a mayor indiferencia y descortesía se tiene menor grado de satisfacción. (r= -0,184; p 0,000), asimismo, Salazar, J. (2019) en sus resultados observó que el 63,4% de los pacientes que recibieron atención en una clínica odontológica

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

de Huancayo, manifestaron estar “muy satisfechos" con la atención recibida. Para Coz (2018) en Lambayeque, los clientes externos están satisfechos con la atención del personal profesional siendo esta la mayor razón de la reincidencia en la atención, sin embargo, se demuestra que existe insatisfacción en lo referente al sistema de citas.

Los resultados de la investigación referente a la evaluación de las características del nivel de satisfacción del usuario **Tabla 4**, el estudio determina los valores porcentuales para la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario con 41%, la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario un 42,3%, la dimensión seguridad y satisfacción del usuario representa un 43,9%, la dimensión empatía y satisfacción del usuario con el 39,1% y la dimensión de aspectos tangibles y satisfacción del usuario representa un 44,9%.

El estudio llevado a cabo por Febres, R y Mercado, M. (2020) donde tienen por objetivo determinar la satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo, coincide con nuestra investigación en lo referente a las dimensiones de aspectos intangibles con el 57,1% y capacidad de respuesta 55.5% evidenciando que los usuarios se encuentran insatisfechos, similar a los resultados de nuestra investigación donde se encuentra que la dimensión aspectos tangibles 57,7% y la dimensión capacidad de respuesta con el 55.5% demuestran insatisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz, sin embargo, en el estudio

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

realizado por Febres, R. y Mercado, M (2020) se demostró que en las dimensiones seguridad y empatía los usuarios se encontraban satisfechos con un valor porcentual de 86,6% y 80,3% respectivamente, lo cual es contrario a nuestra investigación donde el 57,1% y el 60,9% son los valores que demuestran la insatisfacción del usuario.

Los resultados que responden al tercer objetivo específico de la investigación, el cual corresponde a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología, fueron dados a conocer en la **Tabla 7**, en la cual se evidenció que casi la mitad de usuarios encuestados recibió una atención de mala calidad (47,4%), los cuales a su vez evidenciaron un nivel de percepción de insatisfacción.

Lo manifestado en el párrafo anterior guarda relación con lo hallado por Carbajal, P. (2021) quien se plantea por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio Covid de un Hospital de Lima, en donde los resultados resultados indican que hay relación significativa entre las variables de p= 0,000 <0,05 entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, lo que coincide con la investigación donde se evidencia que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz (p<0.05), del mismo modo Lara, J., Hermoza, R. y Arellano, C. (2020) obtuvieron como resultado un p=0,000. Jesús (2017) en Lima, en donde los resultados evidenciaron que las dos variables son estadísticamente significativas, obteniéndose una frecuencia más elevada de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. De esta manera, el autor concluyó que, existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Delicias de Villa” de Chorrillos.

Entre otros estudios que coinciden con la investigación, tenemos a Messarina (2016) en Trujillo, evidenció que la calidad de atención que brinda el profesional de la salud influye en la satisfacción del paciente que acude al Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta, resultado similar al dado a conocer por Redhead (2015) en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, en donde se demostró que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Al respecto, Villacorta. (2018) en el Centro de Salud Palmira de Huaraz, dio a conocer que el 89,9% de los padres o apoderados de usuarios externos menores de 11 años manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos con la atención recibida. En la dimensión Técnica- Científica, 89,2% manifestaron que el nivel de la calidad de atención fue alto y estaban satisfechos con la calidad de atención, en la dimensión del entorno el 82,7%, opinaron que el nivel de calidad de atención fue alto y estaban satisfechos, en la dimensión humana el 89,2% se pronunció de manera similar; resultados que permitieron concluir que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años.

Por el contrario, Lora Salgado, I. (2016) en su investigación, Percepción de satisfacción y calidad de servicios Odontológicos en una clínica universitaria

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

de Cartagena, logra determinar que el 97, 8% percibió que la atención se presta con calidad. Estos resultados le permitieron concluir que, al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas, resultados diferentes a los encontrados en la presente investigación.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos en la investigación, se concluye que:

1. Se demostró que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz, 2019.

2. Al identificar la calidad que recibe el usuario externo en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz, se ha demostrado que la calidad de atención que este recibe es mala con un valor porcentual del 54,4%., así mismo, la calidad de atención que recibe el usuario del servicio odontología en relación a las dimensiones, demuestran que la dimensión que mostró el mayor porcentaje de mala calidad de atención fue la dimensión proceso; mientras que la dimensión que demostró mayor porcentaje de buena calidad de atención fue la dimensión estructura.

3. En relación al nivel de satisfacción del usuario, se ha demostrado el alto nivel de insatisfacción en la atención recibida en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz, con un valor porcentual del 57,7%., así mismo, la satisfacción del usuario externo del servicio de odontología en relación a las dimensiones de nivel de satisfacción, demostraron que, la dimensión que mostró mayor insatisfacción del usuario fue la dimensión empatía; mientras que la que mostró mayor satisfacción fue la dimensión aspectos tangibles, referente a la implementación física del servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

VII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos en la investigación, se recomienda:

1. A las autoridades del Hospital II EsSalud Huaraz, mejorar su sistema de monitoreo con respeto a la calidad de atención que brindan sus trabajadores, así como a las opiniones vertidas por sus usuarios externos, cuyas quejas muchas veces son minimizadas para no evidenciar la verdadera realidad existente en dicha institución.

2. A los medios de comunicación, y las organizaciones como la Defensoría del Pueblo, colaborar en que la población tome conciencia sobre sus derechos como usuarios y de esta manera, puedan canalizar sus reclamos por escrito, así como poder exigir a través de los canales correspondientes el cumplimiento de las obligaciones que tiene el Hospital II EsSalud Huaraz con sus asegurados.

3. Los profesionales de odontología tienen el deber de capacitarse en el adecuado trato a los usuarios, así como procurar cumplir con la normatividad existente con respecto a las acciones que debe de seguir durante el cumplimiento de sus funciones.

4. Se sugiere a los profesionales de la salud y otras personas dedicadas al trabajo en el área, continuar con estudios relacionados con el tema de la presente investigación, a fin de encontrar nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención en los establecimientos de salud del Perú.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, F. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo – 2013* (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote.

Albrecht, K. (2002). *Gerencia del Servicio* (Tesis de pregrado). Universidad de la Sabana, Chía, Cundinamarca, Colombia.

Bitner, M. (1990). Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surroundings and Employee Responses. *Science and Education.* (2), pp. 69-82

Cambón, E, A. (2015, 11 de mayo). *INDICADORES*. Recuperado de http://www.ispch.cl/sites/default/files/INDICADORES_A.pdf

Carbajal, D. (2021). *Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Lima. Perú.

Casermeiro, M., B. (2015). *La Calidad en los Servicios públicos*. Salta, Argentina: secretaria de la función pública.

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Ed. Mc Graw – Hill

Compañía peruana de estudios de mercado y opinión pública SAC – CPI (2015) *Estudio de opinión pública: evaluación de la gestión presidencial y de las instituciones públicas*. Recuperado de http://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/opnac201507_01.pdf

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Coz, I. (2018). *Recurrencia en el uso del servicio de Odontología con relación a la calidad de atención* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú.

Crosby, P. (1979). *Quality is Free*. New York. Ed. Mc Graw Hill.

Del Salto, M. (2014). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012* (Tesis de maestría) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Del Pozo, R. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción en usuarios externos post-implantes dentales de un consultorio odontológico de Guayaquil, 2020* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.

Díaz De Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial* México: ESIC Editorial.

Donabedian, A. (1980). *La definición de calidad y enfoques para su evaluación Exploración en la evaluación y el seguimiento de la calidad*. Health Administration Press, volumen (1), pp. 27,32.

Evrard, Y. (1993). *La satisfaction des consommateurs: état des recherches*. Paris. Ed. Revue Francaise du Marketing.

Espinoza, E. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clìnico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, 2020* (tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú.

Febres, R. y Mercado, M. (2020, Julio-septiembre). Satisfacción del usuario y calidad de atención del Servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo, Perú. *Revista de la Facultad de Medicina*

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Humana, (20). Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Gerson, R. F. (2006). *¿Cómo medir la satisfacción del cliente?* México: Grupo Editorial Iberoamérica.

Gilmore, C., de Moraes, H. (1996). *Manual de Gerencia de la Calidad*, 3 (9), p.2-5.

Gomero, C. G. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Huaraz. Perú. Ed. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Gómez, B. R. (2004). *Manual para la Simplificación Administrativa de la Licencia Municipal de Funcionamiento*, Lima. Perú: Ed. Popular.

Gómez, O. (2019). *Calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la Unidad Provisional de Dengue en la Ciudad de la Paz, Honduras diciembre 2019* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua.

Guerra, J. (2015). *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 35 años, en la Clínica Integral de octavos de trimestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Periodo febrero – julio 2015* (Tesis de pregrado) Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.

Hernández S., Fernández C., y Baptista L. (2010). *Metodología de la Investigación*. México:Mc Graw Hill.

Herzberg, F. Mauser, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Horovitz, J. (2012). *La satisfacción total del cliente*. México: Ed. Folio.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Huarcaya, H. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.* (Tesis de pregrado) Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas. Perú.

Instituto Nacional de Salud. (2011). *Compendio de Normativa Ética para uso por los Comités de Ética en Investigación. Lima, Perú.* Recuperado de http://www.ins.gob.pe/insvirtual/images/otrpubs/pdf/COMPENDIO%20DE%20ETICA(3.2.2012).pdf

Jaimes, K. (2015). *Satisfacción del usuario externo sobre la Calidad de atención Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz – 2013* (Tesis de maestría) Universidad Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Jesús, F. A (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Jha, A. (2015). *EEUU: Hospitales de alta calidad ahorran UE$ 2200 frente a los de baja calidad en cirugías mayores*. Instituto de Salud Global de la Universidad de Harvard.

Juric, S., R., (2011). *Gestión en calidad en Hospital Público Municipal. Diagnóstico. Evaluación de los valores y tradiciones de la organización. Visión del futuro* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Mar de Plata, Buenos Aires, Argentina.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Karl, A. y Zenke, R. (2002) Service América, citado por William B. M. *Dirección de los Servicios de Calidad al Cliente*. México. Grupo Editorial Iberoamericana S.A.

Kerlinger, F. y Lee, H. (2010). *Investigación del Comportamiento*. México. Ed. Mc Graw – Hill.

Kerlinger, K. (2010). *Diseños no experimentales de investigación*. México: Mc Graw Hill.

Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Principios de marketing* (12ª edición). Madrid.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación: a propósito de la falla tectónica de la Revolución Bolivariana*. Caracas: Editorial Alfa.

Lara. J., Hermoza, R. y Arellano, C. (2020, julio – septiembre). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana.* Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145

Lora-Salgado, I (2016). *Percepción de Satisfacción y Calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*. Colombia. Recuperado de https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729

Lovelock, C., Reynoso, J., D'andrea, G. & Huete, L. (2004). *Administración de servicios: estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos* México: Prentice Hall.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2014). *Marketing de Servicios*. México: Prentice Hall.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Mero, L., Zambrano, M. y Bravo, M. (2021, 23 de Enero). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. *Revista Espacios.* Recuperado de http://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf

Messarina, S., P. (2016). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo, Perú.

MINSA (1997). Ley Nº 26842 del 15 de julio de 1997 Ley General de Salud. Casa de Gobierno, Lima, Perú.

MINSA. (2012). *"Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo"* (No. 2012-11700). Recuperado de http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf

MINSA, (2015). *Gestión de la Calidad en Salud en el Perú: Situación y Perspectivas.* XI conferencia nacional e internacional de calidad en salud - setiembre, 2015.

Morales, S. (2019). *Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo, consultorio de Estrategia Sanitaria Nacional de Inmunización, Centro de Salud Huarupampa, Huaraz, 2016* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011) “Un modelo conceptual de la calidad del servicio y su Implicaciones para la investigación futura” Nueva York. Ed. Journal of Marketing.

Pineda, M. (2016). *Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de atención en el consultorio de control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud de Huarupampa Huaraz-2013*(Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Podestá, G. (2012). *Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte* (Tesis de maestría) Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (2015). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Secretaria de Gestión Pública.

Price, P., Jhangiani, R., y Chiang, I. (2017). *Correlational Research.* Rescuperado de What Is Correlational Research? opentextbc.ca.

Quispe, P. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015* (Tesis de maestría) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

Quispe, S. (2017). *Percepción del paciente sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el hospital II EsSalud Huaraz 2013* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz, Perú.

Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013* (Tesis de maestría) Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Robbins, P. y Coulter, M. (2000). *Administración*. México. Prentice Hall.

Robbins, P. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Rodriguez, A. y Lugo, D. (septiembre – diciembre, 2006). Garantía de la Calidad en Salud. *Salud en Tabasco.* Recuperado de: https://www.redalyc.org/pdf/487/48712308.pdf

Romero, K. (2020). *Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil* (Tesis de maestría) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.

Sabino,C. (1986). El Proceso de Investigación. Caracas:Panapo

Salazar, J. (2019). *Satisfacción de los Usuarios externos respecto a la Calidad de Atención en una Clínica Odontológica de Huancayo – 2018* (Tesis de Maestría) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

Sánchez, L., (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una Institución de Seguridad Social en Guadalupe, Nuevo León* (Tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Sánchez, A., (2015). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad en los hospitales públicos en Ixmiquilpan, Hidalgo* (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, México.

Silvestro, R. y Johnston, R. (1990). *The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors*. New York: Sto John's University.

Swan, E. y Combs, L. (1976). *Product Performance and Consumer Satisfaction: A New Concept.* New York. Ed. Journal of Marketing.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tamayo y Tamayo, M. (2011). *El proceso de la investigación científica*. México. Ed. Limusa.

Thompson, I. (2016). *La Satisfacción del Cliente*. México. Recuperado de https://mimateriaenlinea.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf

Torres, P., A. (2014). *Percepción sobre la calidad de atención y factores bio socio económicos de los adultos afiliados al seguro integral de salud del puesto de salud de Shecta Independencia-Huaraz, 2013* (Tesis de maestría) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Perú.

Torres, W. (2020). *Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el mes de febrero en un centro de salud Pátapo* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú.

Vilca, C. y De la Cruz, I. (2019). *Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes,* 2019 (Tesis de pregrado) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.

Villacorta, C. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de salud Palmira, Huaraz, 2016* (Tesis de maestría) Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Huaraz, Perú

Viteri, A., Montero, N., Arévalo, I., Armas, A., Félix, C. y Simancas, D. Odontología Basada en Evidencia: Conceptos generales y su relevancia. *Revista KIRU. Volumen* (15), 2-5. Recuperado de https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2018/1298-4296-1-PB.pdf

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Ybarra, L. M (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud de Olleros – Huaraz, 201. Huaraz, Perú* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Huaraz, Perú.

Zeithaml, A. y Bitner, M. (2010). *Marketing Strategy*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

ANEXO

ANEXO Nº 01

CUESTIONARIO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, HUARAZ 2019.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

TIPO DE INDICADOR	N°	INDICADOR	SÍ	NO
INDICADORES DE ESTRUCTURA		Los ambientes del servicio de odontología cumplen con los siguientes requisitos:		
	1	Amplitud		
	2	Número suficiente de sillas y unidades dentales		
	3	Orden y limpieza		
	4	Iluminación		
	5	Aire acondicionado		
	6	Dispensadores de agua		
	7	Buena distribución de espacios físicos		
	8	Equipamiento		
	9	Suministro de insumos de higiene		
	10	Medicamentos suficientes.		
INDICADORES DE PROCESO	11	Los registros de atención son concordantes con las necesidades de atención de los usuarios		
	12	Los usuarios que acuden para su atención son víctimas de maltrato, existiendo facilidades para la denuncia de dichos maltratos		
	13	Los usuarios tienen registrados todos los datos de su evaluación y atención en la historia clínica		
	14	Todo usuario recibe una atención inmediata de acuerdo a protocolos		
	15	Los usuarios reciben tratamiento según la norma		
	16	Existen los equipos y materiales de reanimación cardiopulmonar necesarios según la norma		
	17	Todo usuario egresa del servicio de odontología habiendo recibido orientación y consejería sobre los cuidados y procedimientos a seguir posteriormente		
INDICADORES DE RESULTADO	18	Los usuarios que acuden para su atención están satisfechos con la atención recibida		
	19	Los casos de morbilidad más frecuentes atendidos en el servicio de odontología, tienen un proceso de análisis de acuerdo a reglamentos y normas		

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº 02

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS (GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN)

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 o 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (…)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (…)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (…)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (…)
5. Los ítems están redactados correctamente (…)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (…)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (…)
8. La hipótesis está formulada correctamente (…)

LEYENDA

PUNTUACIÓN

DA: De Acuerdo 1

ED: En Desacuerdo 0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	0	1	1	7
II	1	1	1	1	1	0	1	1	7
III	1	1	1	1	1	0	1	1	7
IV	1	1	1	1	0	0	1	1	6
V	1	1	1	1	1	0	1	1	7
TOTAL	5	5	5	5	4	0	5	5	34

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

		N° Encuesta	
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS			
Nombre del Encuestador:			
Establecimiento de salud:			
Fecha:	Hora de Inicio: / /	Hora Final: / /	
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de la-atención que recibió en el Servicio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
6. Tópico o área donde fue atendido:			

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

EXPECTATIVAS								
En primer lugar califique las **EXPECTATIVAS** que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	Qué los pacientes sean atendidos de acuerdo a su turno en el servicio de odontología, sin importar su condición socio económica.							
2	Qué la atención en odontología se realice considerando la gravedad de la salud del paciente.							
3	Qué su atención en el servicio de odontología esté a cargo del odontólogo.							
4	Qué el odontólogo mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	Qué la farmacia cuente con los medicamentos que recetará el odontólogo.							
6	Qué la atención en el módulo de admisión sea rápida.							
7	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida.							
8	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografrias dentales) sea rápida.							
9	Qué la atención en la farmacia sea rápida.							
10	Qué el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Qué durante su atención en el servicio de odontología se respete su privacidad.							
12	Qué el odontólogo realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido.							
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.							
14	Qué el personal de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	Qué el personal de odontolgía le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.							
16	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención.							
17	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
18	Qué usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología sean adecuados para orientar a los pacientes.							

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

20	Qué el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
21	Qué el servicio de odontología cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Qué los ambientes del servicio de odontología sean limpios y cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refieren a cómo usted **HA RECIBIDO** la atención en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica de 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	¿ Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente en su turno en el servicio de odontología, sin importar su condición socioeconómica?							
2	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3	¿Su atención en odontología estuvo a cargo del odontólogo?							
4	¿El odontólogo que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el odontólogo?							
6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La atención en el laboratorio fue rápido?							
8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías dentales) fue rápida?							
9	¿La atención en la farmacia fue rápida?							
10	¿El odontólogo que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en el servicio de odontología se respetó su privacidad?							
12	¿El odontólogo que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	¿El personal de odontología lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de odontología le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

17	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿El servicio de odontología contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio de odontología estuvieron limpios y cómodos?							

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº 04

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS (CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO)

A continuación le presentamos ocho aspectos relacionados al proyecto de investigación, a los cuales se calificará con la puntuación 1 ó 0 de acuerdo a su criterio:

1. El instrumento persigue los fines del objetivo general (…)
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos (…)
3. La hipótesis es atingente al problema y a los objetivos planteados (…)
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto (…)
5. Los ítems están redactados correctamente (…)
6. Los ítems despiertan ambigüedades en el encuestado (…)
7. El instrumento a aplicarse llega a la comprobación de la hipótesis (…)
8. La hipótesis está formulada correctamente (…)

LEYENDA	**PUNTUACIÓN**
DA: De Acuerdo	1
ED: En Desacuerdo	0

RESULTADOS:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
I	1	1	1	1	1	0	0	1	6
II	1	1	0	1	1	0	1	1	6
III	1	0	1	1	1	0	1	1	6
IV	1	1	1	1	0	0	1	1	6
V	1	1	1	1	1	0	0	1	6
TOTAL	5	4	4	5	4	0	3	5	30

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº 05

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

(CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO)

La confiabilidad del instrumento se calculó a través del coeficiente Alfa de Crombach, con el que se obtuvo un instrumento de investigación confiable, detallado a continuación:

Muestra piloto: 15 usuarios atendidos en el servicio de odontología del Hospital II EsSalud, Huaraz.

Nº Participantes	N° de ítems	Coeficiente Alfa de Crombach
15	24	0,826

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

“CALIDAD DE ATENCIÒN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DE ODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD, HUARAZ, 2019”

Quien suscribe, Sr, Sr(a), Srta. …….....

de ……. años de edad, identificado con DNI Nº …… usuario del consultorio de Odontología del Hospital II EsSalud Huaraz, por medio del presente, he sido invitado(a) a participar en el trabajo de investigación titulado: Calidad de Atención y Satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz, 2019, de la autora C.D. Villanueva Cochachin Leslie Mary.

Se me ha explicado que mi participación no tendrá ningún beneficio económico y consistirá en autorizar a que se me realice un cuestionario para obtener datos sobre el tema de investigación anteriormente mencionado.

Declaro que se me informó sobre los posibles inconvenientes, así como también de los beneficios que conllevará mi participación en el presente estudio. La investigadora del estudio se comprometió que en todo momento se respetará la confidencialidad, como también brindarme información oportuna sobre todo procedimiento a realizar y responder toda duda que surja y aclararla. Del mismo modo se me informó que tengo todo derecho a retirarme del estudio en el momento que yo crea conveniente.

Huaraz, de……del 2019.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SERVICIO DEODONTOLOGÍA, HOSPITAL II ESSALUD HUARAZ

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II EsSalud, Huaraz 2019?	***Objetivo general*** Determinar la relación existente entre calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II EsSalud, Huaraz 2019. ***Objetivos específicos*** Identificar la calidad de atención que recibe el usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019 Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de Odontología, Hospital II EsSalud, Huaraz 2019	La calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II EsSalud, Huaraz 2019**.**	**Variable Independiente:** Calidad de atención en el servicio de odontología **Variable Dependiente:** Satisfacción del usuario externo	**Tipo de investigación:** Cuantitativa, Bàsica correlacional **Diseño de la investigación:** No experimental, transversal **Muestra:** probabilística 156 pacientes **Métodos:** Inductivo y deductivo Escala de medición: ordinal **Recolección de datos Técnica:** Encuestas I**nstrumento**: Cuestionario

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú