UNIVERSIDAD NACIONAL

"SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO"

ESCUELA DE POSTGRADO

CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO A LA SATISFACCCION DE PACIENTES, HOSPITAL APOYO RECUAY - 2022

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

KARY DEL ROSARIO RODRIGUEZ SALAS

Asesor: **Dra. MAGNA GUZMÁN AVALOS**

Huaraz - Ancash - Perú

2022

N° de. Registro: **T0876**

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por la:

Bachiller : **RODRIGUEZ SALAS KARY DEL ROSARIO**

Título : ***"CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO A LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE, HOSPITAL APOYO RECUAY - 2022"***

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

APROBADO CON EXCELENCIA, con el calificativo de DIECINUEVE (19)

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, 23 de febrero del 2023

Dra. Elizabeth Velez Salazar
PRESIDENTE

Mag. Jovanna Hasel Olivares Córdova
SECRETARIO

Mag. Martina Odilia Julca Lazaro

Dra. Magna Guzmán Avalos
Asesora

NOMBRE DEL TRABAJO

CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO A LA SATISFACCCION DE PACIENTES, HOSPITAL APOYO RECUAY

AUTOR

KARY DEL ROSARIO RODRIGUEZ SALAS

RECUENTO DE PALABRAS

13604 Words

RECUENTO DE CARACTERES

75195 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

80 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.4MB

FECHA DE ENTREGA

Mar 12, 2023 8:35 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 12, 2023 8:36 PM GMT-5

4% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base d

- 4% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 2% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

MIEMBROS DEL JURADO

Doctora Elizabeth Vélez Salazar — Presidente

Magister Jovanna Hasel Olivares Córdova — Secretario

Magister Martina Odilia Julca Lázaro — Vocal

ASESORA

Doctora **Magna Guzmán Avalos**

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo por apoyarme en mi perfeccionamiento permanente.
- A mi asesora de tesis Dra. Magna Guzmán Avalos por darme la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento durante la investigación.
- A los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos .

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

A Dios quién me condujo por el camino correcto.

A mis padres por su apoyo , comprensión y amor ; me han dado todo lo que soy como persona para conseguir mis objetivos.

A mi hermana y tía por su gran motivacion.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

INDICE

	Página
Resumen	x
Abstract	xi
INTRODUCCIÓN	1
Capítulo I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3-6
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Formulación del problema	6
1.2 Objetivos	7
1.3 Justificación	7
1.4 Delimitación	9
1.5 Ética de la investigación	10
Capítulo II	
MARCO TEÓRICO	11-32
2.1 Antecedentes de la investigación	11
2.2 Bases teóricas	17
2.2.1 Calidad de atención	17
2.2.2 Satisfacción	23
2.3 Dfinición de términos	28
2.4 Hipótesis	29

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2.5 Variables 30

Capítulo III

METODOLOGÍA 33-37

3.1 Tipo de investigación 33

3.2 Diseño de investigación 33

3.3 Población y muestra 34

3.3.1 Población 34

3.3.2 Muestra 34

3.4 Técnicas e instrumento(s) de recolección de datos 35

3.5 Plan de procesamiento y análisis de datos 36

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 38-46

4.1 Presentación de Resultados 38

4.2 Prueba de hipótesis 44

4.3 Discusión 45

Conclusiones 47

Recomendaciones 48

Referencias Bibliográficas 49

Anexos 56

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención odontológica relacionado con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay, 2022. Para ello se realizó un estudio de tipo correlacional, no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes que acudieron a consulta en el servicio de odontología. La técnica de recolección fue la encuesta, como instrumentos se elaboró dos cuestionarios, los cuales fueron validados y se determinó su confiabilidad a efectos de recoger la data necesaria para concluir la investigación. En los resultados se puede evidenciar que el mayor porcentaje de pacientes perciben que la calidad de los servicios recibidos es baja, con un 78,7%. Respecto a los niveles de satisfacción, los pacientes atendidos en el servicio odontológico consideran que no se sienten satisfechos con los servicios recibidos 60,0 %. Se concluye que la prueba estadística Rho de Spearman con p-valor = 0,463 > 0,05, demuestra que la calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital de Apoyo Recuay.

Palabras claves: Calidad de atención odontológica, Satisfacción.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the quality of dental care related to patient satisfaction at Hospital Apoyo Recuay, 2022. For this, a correlational, non-experimental, cross-sectional study was carried out. The sample consisted of 150 patients who attended the dental service. The collection technique was the survey, as instruments two questionnaires were developed, which were validated, and their reliability was determined in order to collect the necessary data to conclude the investigation. The results show that the highest percentage of patients perceive that the quality of the services received is low, with 78.7%. Regarding the levels of satisfaction, the patients treated in the dental service consider that they are not satisfied with the services received 60.0%. It is concluded that Spearman's Rho statistical test with p-value = 0.463 > 0.05, shows that the quality of dental care is significantly related to the satisfaction of the patients of the Hospital de Apoyo Recuay.

Keywords: Quality of dental care, satisfaction.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto, todavía subsiste la frase en referencia a la calidad, que no cuesta nada, lo que sale caro es ofrecer productos de baja calidad, Crosby (1987) quien opinaba así "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos", es un referente histórico en el ambiente académico al teorizar sobre materia de calidad. Asimismo, en función de conseguir usuarios plenamente satisfechos, queda aceptada la idea que los usuarios alcanzan satisfacción, en el momento en que perciben que sus demandas han sido atendidas o recibido más de lo que esperaban. En estricto, esto requiere experiencias racionales o cognoscitivas, derivadas de evaluar comparativamente lo esperado con lo recibido respecto a los servicios, depende de ciertos elementos entre los que se mencionan los principios éticos, lo que se espera recibir, lo que se requiere personalmente en ese momento y la misma estructura hospitalaria. (Febres y Mercado, 2020)

La presente investigación identificó la problemática referente a los altos niveles de insatisfacción de pacientes en el Hospital Apoyo Recuay, debido a que algunos consideran que la atención recibida debe ser mejorada a la brevedad; entre los factores más resaltantes se menciona que no se tiene un apropiado ambiente físico, los consultorios deben ser renovados y bien implementados; esto motivó la realización del estudio que tiene como finalidad identificar la relación entre calidad de atención odontológica y la satisfacción de pacientes en el Hospital Apoyo Recuay – 2022.

La investigación se estructura como se describe a continuación: Capítulo I, en este apartado se enfoca el planteamiento del problema, el cual concreta la formulación del problema de investigación; luego se precisan los objetivos tanto general como

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

específico; asimismo, se describe las justificaciones, las cuales contienen el valor o relevancia de la investigación tanto teórica, práctica, social y metodológica, las delimitaciones y los principios con los que se elaboró la investigación.

En el capítulo II, se exponen los antecedentes del estudio a nivel internacional, nacional y local; los fundamentos teóricos y las definiciones de las palabras más importantes de la investigación para plantear la hipótesis general y específicas, finalizando con la descripción de las variables y la tabla de operacionalización que contiene las dimensiones e indicadores.

Posteriormente, en el capítulo III se presenta la metodología de la investigación dentro de ello, el tipo, nivel y enfoque, diseño, la población y muestra; las técnicas con las que se recolectó la información con sus respectivos instrumentos, adicionalmente se encuentra el plan de procesamiento y análisis con los que se realizaron los resultados.

Luego, el capítulo IV destaca los resultados que se encontraron a partir de la aplicación de los instrumentos; además, se realiza la contrastación de la hipótesis planteada, concluyendo con la discusión de los resultados.

Por último, se finaliza la investigación con las principales conclusiones a las que se llega con el desarrollo del estudio; aunado a ello, se proponen una serie de recomendaciones con el propósito de brindar algunas alternativas correctivas para mejorar la problemática encontrada respecto a la calidad de atención que finalmente tiene repercusión en la satisfacción de los pacientes.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas. Ha sido definida de muchas formas, siendo la propuesta de Donabedian una de las más aceptadas, desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestros días, se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se ofertan en las diferentes unidades de salud. (Losada y Rodriguez, 2007)

Los elementos de la teoría de Donabedian respecto a brindar una atención de calidad, se encuentran estructura, procesos y resultados. En la estructura está relacionada a la gestión del sistema de salud (edificación); lo protocolar esta dado al acto profesional que se realiza; y los resultados se caracterizan por la percepción o cambios en el sistema de salud. (Donabedian, 1986)

La calidad de atención conlleva a la perspectiva de los usuarios, pudiendo ser objetiva o subjetiva. En el caso de los pacientes estos miran de una manera subjetiva para tener una referencia de la atención al usuario en el servicio, donde puede afirmar si el servicio es bueno o malo desde su propio punto de vista. (Losada y Rodríguez, 2007)

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Ruiz (2018) refiere que niveles altos de calidad implican potenciar factores como motivar al personal, acoger a paciente, en la seguridad de que se va a reflejar en los pacientes y sus familiares. Por tanto, una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativa, 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.

Por su parte Reyes (2017) menciona que el grado de satisfacción del paciente es un elemento importante para lograr los objetivos de la atención sanitaria, incluyendo el servicio de odontología. Para ello es necesario usar eficientemente cada recurso disponible, minimizar los riesgos para los pacientes, altos grados de satisfacción y con buenos impactos finales en la salud. No se podría eliminar ninguno de estos elementos, puesto que en conjunto equivale lo que se llamaría la satisfacción del usuario y la excelencia de la institución sanitaria (Soza, 2017). La atención óptima para un paciente se diferencia según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que este requiere para subsistir, la expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que quiere recibir del servicio. (Arocha, 2015)

La satisfacción del usuario para otros estudiosos de las teorías, es el resultado entre las expectativas y las percepciones que crean una diferencia negativa de satisfacción (Davies y Ware, 1982). Dentro de los indicadores de la calidad de atención está considerado la satisfacción del usuario, esto quiere decir que, el sistema debe de cumplir con las expectativas del usurario. (Donoso et al., 2009)

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Según Hincapie, (2011) satisfacer significa complacer algo que uno desea, en tal sentido, para la autora esto nos quiere decir que la satisfacción se comprende como el acto de cubrir una carencia o un deseo. Dicha aseveración también se da en salud, debido a que los pacientes acuden para solicitar un servicio buscando colmar sus necesidades.

Estudios realizados en los diversos países demostraron que la insatisfacción del paciente es un problema social muy común, que se considera en las consultas públicas o privadas de rutina, las causas de la insatisfacción del usuario fueron la falta de coordinación del personal sanitario, las listas de espera, los retrasos en la atención y en la comunicación del diagnóstico. (Gonzáles G, 2015)

Es conocido que la gran mayoría de naciones subdesarrolladas no cuentan con establecimientos de salud bucal públicos apropiadamente implementados y los que existen son ineficientes; las necesidades en atención bucal son diferentes de acuerdo a cada región y la cobertura también, varía del 35% en naciones de bajos ingresos, al 60 % en naciones de ingresos medios; y en las naciones de altos ingresos se tiene el 82%. En muchos países la demanda de salud bucal es alta, sobrepasando las capacidades que el Estado brinda para la atención, generando una mala calidad de atención e insatisfacción de los pacientes. (Gonzáles G, 2015)

El presente estudio es importante porque existe la necesidad de conocer la calidad de atención recibida por los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Apoyo Recuay, para dar a conocer a la comunidad científica información actualizada;

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

aunado a ello también es necesario conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, debido a que son los actores principales a quienes se les brindan los servicios por los trabajadores de salud, los servicios deben ser prestados con calidez, eficientemente y de alta calidad para superar lo que perciben y lo que esperan.

El Hospital de Apoyo Recuay es una institución de salud donde los pacientes generalmente manifiestan que existe un déficit de comunicación con el personal que labora en el establecimiento; asimismo, el malestar ante el tiempo de espera, la programación de las citas, falta de insumos, medicamentos, entre otros; lo cual ha motivado la realización de la presente investigación en los consultorios de odontología, cabe resaltar que no existen investigaciones que hayan establecido los actuales niveles de satisfacción en los usuarios en relación a recibir atención de alta calidad.

De lo expuesto, se plantea la pregunta de investigación:

1.1.2. Formulación del Problema:

¿Cuál es la calidad de atención odontológica relacionado con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay - 2022?

1.2. Objetivos

Objetivo General:

1. Determinar la calidad de atención odontológica relacionado con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay, 2022.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Objetivos Específicos:

1. Conocer la calidad de atención odontológica según la dimensión atención técnica relacionada con la satisfacción de los pacientes.
2. Identificar la calidad de atención odontológica según la dimensión relación interpersonal relacionada con la satisfacción de los pacientes.
3. Identificar la calidad de atención odontológica según la dimensión aspectos de confort relacionado con la satisfacción de los pacientes.
4. Medir el grado de satisfacción según expectativas y percepción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay, 2022.

1.3. Justificación

El presente estudio se justifica desde los siguientes puntos de vista:

Valor teórico porque se buscó contribuir para la mejora en la calidad de atención de los servicios odontológicos del mencionado establecimiento, aportando información actual sobre la calidad percibida por los pacientes; información que es de enorme importancia en las interrelaciones odontólogo-pacientes, eventuales cambios sobre aplicar ciertos procesos en atenciones odontológicas, más calidad y mayor calidez por parte de los odontólogos, como también mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicio, de esta manera mejorar la salud bucal en los pacientes.

Valor práctico, porque se recopiló información concerniente a los referentes de la calidad en las dimensiones: atención técnica, relación interpersonal y aspectos de confort. Por otro lado, permitió medir la satisfacción del servicio que se brinda, ambos

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

resultados servirán a los directivos en la implementación de los planes de mejora y de esta manera lograr que el paciente se retire del consultorio odontológico satisfecho.

Relevancia Social, porque permitirá brindar información obtenida a los profesionales en salud odontológica sobre el grado de satisfacción y calidad de atención, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es cuidar, apoyar y acompañar en el fomento y recuperación de la salud bucal; considerando en todo momento como un proceso de interacción odontólogo-paciente, es importante ofrecer una atención que sea afectiva, de manera que se pueda beneficiar tanto al paciente, los familares y a los profesionales de odontología.

Valor metodológico, este apartado es importante porque se dará a conocer instrumentos validados y confiables, los cuales servirán de ayuda a otros investigadores, asimismo se brindará información sobre el tipo de estudio, técnica a utilizar, plan de procesamiento y análisis estadístico, aspectos a tener en cuenta por otro profesional interesado en el tema.

Viabilidad de la investigación, para el presente estudio se contó con los recursos humanos, financieros, material logístico y bibliográfico; así como el acceso a la información del hospital y otros aspectos que son necesarios para llevar a cabo la ejecución del proyecto.

1.4. Delimitación

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Delimitación espacial: Esta investigación se desarrolló en el servicio de Odontología del Hospital Apoyo Recuay, ubicado en el Distrito de Recuay, Provincia de Recuay, Departamento de Ancash.

Delimitación temporal: El desarrollo de esta propuesta investigativa se llevó a cabo en 18 meses, de acuerdo al Reglamento de Elaboración de Tesis de la escuela de postgrado, durante este periodo se realizó la recolección de datos y validación de los resultados.

Delimitación social: La investigación se realizó con los pacientes que asistieron al servicio de odontología del hospital**,** lo cual nos permitió conocer la percepción respecto a la atención recibida; siendo de utilidad para los profesionales de la salud, porque hicieron posible en exacto conocimiento de la percepción de los pacientes.

Delimitación teórica: El estudio estuvo centrado en las siguientes variables: variable independiente: calidad de atención odontológica; variable dependiente: satisfacción de los pacientes.

1.5. Ética de la investigación

La presente investigación estuvo basada en la Declaración de Helsinki referente de obligatoriedad sobre el respeto a la ética y ciertos principios contenidos en el mencionado documento para estudios médicos en personas, que incluye estudios de temas humanos y de datos personales. Para el desarrollo del presente estudio se consideró los principios éticos basados en la Declaración de Helsinki (WMA, Octubre

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

2013) en donde se considera que en la investigación se debe proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.

Principio 8: No obstante, la finalidad elemental en los estudios médicos es forjar saberes nuevos, esta finalidad debe estar subordinada al derecho e intereses de las personas que participan en investigaciones médicas.

Principio 11: Las investigaciones médicas debe realizarse de manera que reduzca al mínimo el posible daño al medio ambiente.

Principio 24: Debe adoptar una serie de previsiones con el fin de proteger la vida íntima de la persona que participa en el estudio y el secreto de sus datos personales.

Principio 25: Todo individuo que participa en el estudio deben dar su consentimiento de manera voluntaria y con derecho de recibir información sobre los datos brindados. No obstante, podría ser conveniente la consulta con miembros de la familia, con el líder de la comunidad, en la confianza que solo las personas capaces de dar su consentimiento informado deben ser consideradas en los estudios, con la previa aceptación voluntaria.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación

Reyes y Co. (2017) realizaron un estudio titulado *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México 2017*. Asumió por finalidad evaluar la frecuencia de satisfacción y los factores relacionados con la atención dental en dicha jurisdicción. El estudio fue un análisis transversal con una muestra conformada por 493 pacientes. Se administró un cuestionario con 51 ítems de respuesta cerrada para recopilar data sociodemográfica y para obtener la percepción de los pacientes acerca de la atención dental que habían recibido. Los resultados indican que el 88% de los pacientes se sintieron satisfechos con la atención que recibieron. Además, el 90% de los pacientes declararon haber recibido un buen trato o excelente por parte del doctor; mientras que, el 78% señaló haber recibido un buen trato o excelente de parte de la asistente (enfermera). Asimismo, el 79% consideró que las circunstancias en general del consultorio eran excelentes o buenas. El 80% de la muestra consideró que el tiempo de espera para ser atendidos fue corto y que el 92% señaló que el tiempo que el dentista dedicó para brindarles atención fue el adecuado. En general, los resultados indican que la mayoría de los pacientes evaluaron positivamente los distintos aspectos de la atención dental, con calificaciones superiores al 70%.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Quishpe (2018) realizó el estudio titulado *Estudio descriptivo sobre el grado de satisfacción de pacientes que al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito metropolitano de Quito- Ecuador durante el período enero a marzo del 2018, tesis para obtener g*rado de Maestría. Este estudio fue de tipo cuantitativo, observacional y descriptivo. Su objetivo fue establecer el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron a dicho centro de salud, en el periodo de enero a marzo de 2018. Se evaluaron 206 usuarios, de los cuales el 29,0% eran hombres y el 71,0% mujeres. Se encontró que el 47,0% de los pacientes estaban muy satisfechos con el trato, la prestación del servicio, la estadística, la limpieza y el orden del consultorio. Sin embargo, el 81,0% de los pacientes requiere que el trato se mejore; mientras que, el 19,0% considera que el trato recibido es suficiente. En conclusión, se encontró que el 44,0% de los pacientes percibe insatisfacción el sacar turno a través del contact center, debido a la espera de 15 días o más hasta un mes para recibir atención dental. Además, el 90,0% de los pacientes dijo que el trato recibido por el odontólogo fue entre muy malo y malo; por otro lado el 15,0% considera que el trato fue ni malo ni bueno, lo que indica un nivel de insatisfacción. El 58,0% de los pacientes informaron que su consulta duró no más de 15 minutos; y el 68% se sintió entre muy insatisfecho e insatisfecho con respecto al tiempo de espera y del servicio.

Delgado (2018) realizó el estudio para obtener el grado de Maestría *Calidad de atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017.* Se llevó a cabo un estudio cuantitativo con el objetivo de evaluar la calidad de los servicios dentales en el mencionado hospital; además, de

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

realizar una propuesta de un programa dental. La muestra incluyó 333 encuestas de un total de 2 496 pacientes externos, y se utilizó el cuestionario de "SERQVUAL" modificado con 17 ítems y una escala Liker de 5 niveles. Los resultados mostraron que la empatía, fiabilidad, seguridad, elementos tangibles y capacidad de respuesta obtuvieron una puntuación promedio satisfactoria del 82.5% en una escala del 0 al 100%. Aunque se observaron ciertas diferencias en las frecuencias en cuanto a las dimensiones, en general se encontró que la calidad de atención de los servicios odontológicos fue satisfactoria.

Valero (2018) desarrollo un estudio con la tesis *Nivel de satisfacción en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2018*. Tuvo como objetivo establecer los niveles de satisfacción de los pacientes en atención de Odontología en el mencionado centro cusqueño de salud. Estudio de alcance descriptivo, de paradigma cuantitativo, transeccional, con trabajo de campo, el diseño investigativo es transeccional y sin manipulación de variables; se consideró una población conformada por la totalidad de usuarios del referido centro de salud. Seleccionando a las personas a través de muestreo aleatorio, por sorteos, los datos se recopilaron mediante la encuesta y una escala valorativa que fue apropiadamente validada por criterio de tres especialistas, para su respectiva aplicación a la muestra se usó el estadígrafo Chi cuadrada para variable de tipo cuantitativa, Asumiendo el nivel de significatividad de valor de p=0.05. Los resultados que se obtuvieron los niveles de satisfacción en relación al servicio odontológico observado, en mayor magnitud fue de grado satisfecho 76,4%; luego sigue muy satisfecho con 1.4%. En conclusión: que la

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

satisfacción con relación al servicio (atención) Odontológico en el centro mencionado es percibido como satisfactorio.

Mamani (2018) en su tesis *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa Puno, 2017*. Tuvo el propósito de establecer los niveles de satisfacción en los usuarios en relación a la calidad del servicio Odontológico ofertado en el nosocomio. Investigación de alcance descriptivo sin manipular variables; se consideró como población a 60 usuarios que con frecuencia acuden al mencionado servicio odontológico del Ministerios de Salud (MINSA). Se observaron que los resultados: se perciben niveles de satisfacción alto en 81.7%, medios en 18.3%, no existe niveles bajo-percibidos. Respecto a atributo /dimensión: atención técnica casi el 67, 0 % consideran que son satisfactorios; el 18, % muy satisfechos; el 15, % regularmente satisfactorio. En cuanto a relaciones interpersonales cerca del 57 % consideran son satisfactorios; 32% regularmente satisfactorios, el 12, % muy satisfactorios. En la accesibilidad, el 67 % consideran satisfactorios, el 18 % regularmente satisfactorios, el 15 % muy satisfactorios. Ambientes para el servicio, el 52 % lo consideran satisfactorios, el 35 % muy satisfactorios, el 13 % regularmente satisfactorios. Conclusiones: un gran porcentaje de los usuarios del mencionado establecimiento puneño consideran o perciben alto nivel de satisfacción, cerca del 82 % en relación a la calidad del servicio odontológico brindado.

Ruiz (2019), realizó un estudio sobre *Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2019*. Lo realizado se propuso establecer los grados de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

mencionado servicio odontológico del referido nosocomio lambayecano. Corresponde a un tipo descriptivo, se trabajó con una muestra constituida por 177 usuarios entre los meses de abril a mayo del 2016; de los cuales, 79 varones y 98 mujeres. En los resultados se hallaron porcentajes de satisfacción de nivel bajo del 37 %, de satisfacción regular el 34 %. Las conclusiones señalan que el nivel bajo de satisfacción es el predominante entre los usuarios, especialmente del sexo femenino.

Camba (2019) realizó un artículo de investigación acerca de *Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2019*. Se planteó establecer la calidad de servicio odontológico en el mencionado centro de salud chimbotano. Es un estudio descriptivo, aplicado, transeccional, cuantitativo y en el que no se manipularon variables. Se trabajó con una muestra censal constituida por 142 usuarios frecuentes, donde se evaluaron 05 factores como son tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se hallaron los siguientes resultados luego del procesamiento de datos el 53 % satisfechos y 47 % insatisfechos. En lo referente a confianza: 55 % satisfacción y 45 % insatisfechos. En capacidad de respuesta: 54 % de satisfechos y 46 % insatisfechos. En seguridad: 65% satisfechos y 35 % insatisfechos. En empatía: 49% satisfechos y 51% insatisfechos. Conclusiones: que la calidad de la atención odontológica en el mencionado centro chimbotano en opinión de los pacientes es satisfactorios. Se percibe que los elementos tangibles, son los que recibieron la menor puntuación; la confianza es la que tuvo mayores puntajes; capacidad de respuesta fue percibido como de gran satisfacción; en seguridad se obtuvo satisfacción; en empatía también gran insatisfacción.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Chuqui (2019), realizó una tesis para optar el grado de maestría acerca de *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019.* Se propuso establecer la correlación entre las variables mencionada sen el título. Investigación de nivel correlacional y diseño no experimental – transeccional el universo de la investigación la conformaron todos los pacientes atendidos en la especialidad de Odontología, quedando la muestra en 93. La técnica para recabar información fue la encuesta, cuyo instrumento fue formulado por Servqual, la cual constó de una calificación entre el 1 al 7. Entre las principales conclusiones, se halló que un 70 % de pacientes refirieron estar insatisfechos con el servicio; siendo, el 85% mujeres y el 15% varones. Por otro lado, en relación con la calidad de atención), el 80% refiere que la seguridad es un elemento importante y el 60% que los aspectos intangibles son los que más influyen.

Lara (2020). En su tesis de maestría referida a *Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital de Lima en Lima-Perú".* Tuvo como fin identificar el nivel de satisfacción de las personas que acudieron a la especialidad de odontología en el hospital mencionado. La investigación fue descriptiva, observacional y diseño no experimental- transeccional; la muestra del estudio estuvo conformada 702 personas atendidas; para recabar información se llevó a cabo una encuesta mediante el instrumento SERVQUAL, adaptado con el propósito de alcanzar los objetivos de la investigación. Los hallazgos evidenciaron que, el 87% de usuarios refieren estar insatisfechos, siendo un total de 622 los pacientes participantes. Se concluye que la mayoría de los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Jesús (2020), cuyo título es *"Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Lima, Perú",* tesis de grado de maestría. Cuyo objetivo fue establecer la correlación entre las variables mencionadas en el título. La metodología responde a una investigación de alcance relacional y diseño no experimental. El universo lo conformaron todos os pacientes externos que acudieron a la especialidad de odontología en el centro de salud referido, quedando como muestra 110 de ellos. Los hallazgos encontrados están en referencia al grado de satisfacción de los pacientes que fue de 43%; además, las pruebas estadísticas demuestran que existe relación entre las variables investigadas. Se concluye que hay correlación entre las variables de estudio en el centro de salud.

Vilca (2021) en la tesis de grado denominada *Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2021,* responde a una investigación de tipo descriptivo observacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 100 usuarios de la especialidad de odontología. Se halló que más de la mitad de los pacientes refieren estar muy satisfechos 72% , satisfechos un 28%; por otro lado, respecto a la segunda variable, todos los pacientes refieren que el servicio cumple con la calidad que exigen. En conclusión el grado de satisfacción de los pacientes están por encima del 50% y en cuanto a la calidad todos estás satisfechos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Calidad de atención:

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La Real Academia Española (RAE, 2001) señala que la etimología del vocablo calidad deviene del vocablo latino qualitas -atis, que a su vez proviene del griego ποιότής lo que sirve para expresar excelencia. Que luego fue entendido como calidad, asociado a los trabajos realizados prolijamente que cumplan con el objetivo para lo que fue diseñado.

Según Donabedian (1989) "es el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales", donde los distintos factores y agentes de producción de servicios de salud ofrecen aportes significativos a resultados que se están obteniendo y que son perfectibles, para maximizar la satisfacción de los usuarios de los servicios.

La calidad es producto de procesos sistemáticos, permanentes y de mejora continua, que envuelve a todos los integrantes de las organizaciones en buscar y aplicar maneras de realizar labores con creatividad e innovación, con altos valores agregados, que logren superar las expectativas de los clientes y la población, respecto a coberturas, entregas e impactos del servicio de salud, el cual es evaluado subjetivamente por la percepción de los usuarios, acorde a sus expectativas.

La calidad incluye a toda la organización y pretende satisfacer prudentemente las demandas y expectativas de todo involucrado, incluso de la población total y es una de las preocupaciones constantes para las autoridades de salud pública.

A) Dimensiones de la calidad:

Donabedian (1989) mencionaba 03 dimensiones respecto a calidad en la atención a considerar:

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- ✓ Atención técnica, consistente en aplicar instrumental científico y tecnológico en el tratamiento de una problemática de las personas de manera que se puede obtener loas máximos beneficios sin incrementar el riesgo.
- ✓ Relaciones interpersonales, se sustenta en la premisa de que las relaciones interpersonales deben seguir la normativa que rige y estar enmarcadas en los valores que deben ser respetados por las personas o grupos sociales. Esta normatividad se modifica parcialmente por principios éticos de los especialistas, y lo que aspira y espera una persona individualmente.
- ✓ Aspectos de confort:, referidos a aquellos componentes propios del ambiente de los usuarios, que les aseguran un servicio de mayor confort.

B) Indicadores de la calidad en la atención en salud:

Para mejorar continuamente los sistemas de salud se necesita disponer de buenos indicadores de calidad, en eso reside la estrategia de mejora. Para valorar integralmente la calidad de la atención debe incluirse en la valoración a la infraestructura física, al aspecto de los trabajadores, los procesos y obviamente los resultados; de acuerdo con Donabedian citado por Aguirre (2002) estos son:

Estructura:

- ✓ Recursos Físicos son evaluados en su cantidad en concordancia con las demandas para atender las necesidades de atención, en referencia a si son suficientes y las capacidades de los consultorios médicos, cantidad y particularidades de los equipos, instrumentos y muebles disponibles, el estado de mantenimiento y su estado de funcionamiento.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- ✓ Insumos de consumo que sean suficientes en lo referido a su cantidad como a su calidad, suministros oportunos, con el fin de conseguir que los procesos del servicio sean ofertados continuamente.

Proceso:

- ✓ Organización con la finalidad de poder brindar buenos servicios médicos a los pacientes, con la debida calidad, se hace indispensable que la atención esté estructurada adecuadamente, debidamente planificada, con estrategias definidas para las actividades. Como factores necesarios para formalizar a las organizaciones, por lo que se debe tener el manual de organización actualizado, trabajos programados y un protocolo de procesos para realizarlos.
- ✓ Atención oportuna para confrontar cada área en la que se preste servicio con los recursos disponibles, y si la serie de actividades que son necesarias de llevarse a cabo para atender los requerimientos de cada paciente son ejecutadas en los momentos requeridos.
- ✓ Personal satisfecho ya que los trabajadores insatisfechos no estarán dispuestos a cumplir con sus tareas acostumbradas con el debido esmero, por lo que resulta relevante valorar la satisfacción de los colaboradores; para que ellos se encuentren satisfechos se considera:

  a. Disponer de ambientes físicos, mobiliario, equipos e instrumental.

  b. Reconocimientos por las labores realizadas

  c. Oportunidades de hacer carrera.

  d. Capacitaciones y desarrollo profesional.

  e. Seguridad en sus puestos.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Resultados:

- ✓ Capacidad de resolver casos que involucra dos elementos: Solucionar los problemas del servicio oportunamente y la condición de salud y calidad de vida deseada por los pacientes.
- ✓ Satisfacer las expectativas de los usuarios, solo lo que es posible de lograr para cumplir lo que los pacientes esperan, sus expectativas en relación con lo que solicitan y lo que reciben en las atenciones.
- ✓ Se precisa respecto a lo que esperan los usuarios, que son factores referenciales en el tema de calidad.

  a. Servicios accesibles.

  b. Atención oportuna.

  c. Atención personalizada y atenta.

  d. Solucionar sus problemas de salud.

  e. Comodidad en los procesos.

C) Evaluación de la calidad:

Según Parasuraman et al. (2011) la valoración de la calidad en la atención prestada es posible de ser realizada a partir de diversos puntos de vista, a partir de lo que se percibe como grados de calidad, las expectativas y lo que se percibe realmente y el profesionalismo. Actualmente se cuentan con diversos modelos para medir la calidad en la atención brindada. Igualmente se debe diferenciar entre lo que se entiende por calidad y lo que se entiende por satisfacción, en el entendido que la satisfacción se asocia con prestaciones específicas.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Donabedian, formula su abordaje en base a tres elementos, el factor humano, el factor técnico y lo referido al contexto. En cada uno de estos componentes se hallan propiedades o atributos referidos a la calidad que identifican a los servicios de salud.

Blumenthal por su parte señala que apropiadas interacciones entre el odontólogo y el paciente estriban en distintos factores como lo es la comunicación asertiva, poder lograr la confianza de los pacientes y un buen trato con los pacientes; asimismo, ser empáticos, estar preocupados por la evolución de su tratamiento, tacto y pasión.

Atenciones odontológicas de calidad brindadas en los establecimientos dentales y cada centro de salud son actualmente requisitos necesarios para los profesionales de salud, lo mismo que en prácticas privadas como en públicas.

D) Calidad en la atención odontológica:

Atenciones odontológicas de calidad consisten en aplicar aspectos científicos y tecnológicos médicos de forma que se pueda conseguir máximos beneficios sin incrementar el riesgo para la salud. Tiene como objetivo principal la resolución o logro de un pronóstico medico preestablecido. (MINSA, 2015)

Cuando hablamos de calidad de atención en odontología, según Aguirre no podemos dejar de mencionar el concepto de calidad total, define como: "La calidad en la estructura, proceso, resultados y en cada uno de sus componentes, así como la participación comprometida de todos los involucrados en el proceso de atención". (p.)

Los odontólogos para lograr éxitos profesionales, no solamente debe acreditar vastos conocimientos de actualidad y comprender las materias que atañen a toda práctica odontológica, sino también, tener habilidades, investigar, solucionar problemas, manipular insumos e instrumentos, planificar, comunicar y trabajar formando equipos.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Poder brindar en atenciones dentales alta calidad es un reto que en la actualidad resulta un compromiso de los profesionales en odontología, igual en prácticas privadas o públicas; para lo cual la calidad en servicios odontológicos se debe encuadrar en estos cinco factores indispensables:

- Profesionalismo excelente, radica en buena formación en lo científico y lo técnico de los profesionales.
- Usar con eficiencia los recursos, considerando el óptimo empleo de los recursos en referencia a la suficiencia de ellos.
- Riesgos mínimos para los pacientes, evaluación de los riesgos, beneficiar a los pacientes y toma de decisiones convenientes de acuerdo con cada caso de los pacientes.
- Pacientes satisfechos, generalmente deben quedar complacidos con el servicio recibido.
- Recuperar la salud bucal, que para la entrega de una buena calidad se debe analizar dos aspectos de este proceso (The Joint Commission, 1998).

E) Calidad de los servicios odontológicos. Particularidades:

En opinión de Aniorte (2013), muchas de las peculiaridades que se debe atender y desempeñar para correctos servicios, son alcanzar las metas, útil para lo que fue diseñado, uso apropiado, debe solucionar problemas y dar resultado.

2.2.2 Satisfaccion:

La palabra satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINSA(2015), es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

servicio)que se recibe, es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario.

La satisfacción afecta las conductas de los pacientes, de forma positiva o negativa. En caso de ser negativa se expresa mediante una queja o pretender remediar los problemas por ellos mismos. Uno y otro comportamiento beneficia a los servicios, pero, en ocasiones ocurre que los pacientes insatisfechos evitan, en el futuro, dichos servicios. Cuando existe un paciente que expone sus quejas y manifiesta que está insatisfecho, el profesional tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que se debería alcanzar es que los pacientes sean positivos, satisfechos con el tratamiento. (Balarezo, 2016)

La satisfacción de los pacientes es uno de los aspectos que últimamente es un factor relevante para los profesionales de la salud, que obviamente necesita tener clientes satisfechos y que recomienden sus servicos. Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas. (Suquillo, 2017)

a) Grados de satisfacción:

Un paciente experimenta 3 grados en su percepción:

- Insatisfacción, se da al momento de percibir que el servicio no ha alcanzado sus expectativas – de los pacientes.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- Satisfacción, se alcanza cuando las expectativas de los pacientes han coincidido con el desempeño percibido de los servicios.
- Complacencia que en circunstancias que la percepción de los pacientes respecto al desempeño excede a lo que esperaban del servicio. Entonces los pacientes insatisfechos cambian de marcas o proveedores inmediatamente "deslealtad condicionada por el centro de salud", los pacientes satisfechos se mantendrán leales; pero solamente hasta encontrar otros servicios que tengan mejores ofertas "lealtad condicional". Por lo contrario, los pacientes complacidos serán leales a los servicios porque sienten "afinidad emocional" que prevalece largamente a simples preferencias racionales. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. (Bob E, 1995)

b) Elementos de la satisfacción:

Están mínimamente referidos a tres factores organización, atención brindada y su efecto en la salud del paciente, y trato brindado en los procesos del servicio por los profesionales implicados.

A partir de una perspectiva de los pacientes, las actividades asistenciales se inician en el mismo instante en que entran a los centros de salud y en el que inciden diferentes elementos afines a los procesos. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos), deseos y circunstancias propias de cada

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando aquellos de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste. (Zeithaml y Bitner, 2011)

c) Dimensiones de la satisfacción

- **Confiabilidad:** Ser capaces de brindar los servicios ofrecidos de forma segura y con garantía. Entre otras cosas es que las instituciones cumplan lo ofrecido, sobre la entrega, la manera en que se brinda, que resuelva el problema y el precio.
- **Análisis de confiabilidad:** Se valora que los médicos sean capaces del cumplimiento del servicio prometido de forma segura, con honestidad y exactitud, reiteradamente con los pacientes.
- **Validez:** Es la peculiaridad fundamental en los servicios brindados por los médicos, de forma correcta y eficazmente, para conseguir los efectos deseados respecto a lo que los pacientes esperan.
- **Lealtad:** Sellar la garantía, se presenta cuando los directores ayudan al personal a construir esa relación con los usuarios, (Parasuraman, Berry y Zeithaml, 2011).

d) Instrumentos de medición de la satisfacción del usuario:

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman et al. (2011) a formular un instrumento para evaluar eficiencia de la atención, se le conoce como Servqual, este instrumento es muy confiable y de validez probada para evaluar la eficiencia de la atención, y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, utilización y adecuación para evaluar la eficiencia de la atención.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Es importante reconocer que a nivel mundial la escala Servqual tiene alta significancia y es utilizada en diferentes organizaciones y empresas de cualquier tipo, al igual que el cuestionario Servqhos, el cual ha sido de mucha utilidad a nivel de instituciones de salud para determinar calidad percibida de la atención hospitalaria por parte de los usuarios, además, su trasfondo es medir variables de estructura, proceso y resultado como dimensiones de calidad de la atención en salud.

e) Satisfacción del usuario externo:

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Por ende, la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. (Suquillo, 2017).

Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica. (Cuenca, 2016).

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Alfaro, 2013)

2.3. Definición de términos

- **Calidad:** Es un proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuo, que involucra a toda la organización en la búsqueda y aplicación de formas de trabajo creativas e innovadoras, que superen las necesidades y expectativas del cliente, los cuales son evaluados en forma subjetiva, por las opiniones de los beneficiarios, de acuerdo con sus expectativas. (Hincapie, 2016)
- **Calidad de atención en salud:** Los niveles en que son utilizados los recursos disponibles con el fin de alcanzar una mejora real en servicio de salud. presente en las instituciones que brindan atención en salud, eso quiere decir que tiene dos dimensiones que están íntimamente relacionadas; como la técnica, con el uso de conocimiento científicos y la relación interpersonal. (Donabedian, 1992)
- **Calidad de atención odontológica:** La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública. (MINSA, 2015)

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- **Satisfacción:** Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, se enfoca en la percepción y actitud que presenta la persona, con los criterios concretos y objetivos. (Gonzales, 2016)
- **Grado de satisfacción:** Percepción del usuario, una medida de atención sanitaria y el estado de salud del paciente, la cual resulta al cumplir sus expectativas. (Corbella, et al., 1990)
- **Satisfacer las expectativas de los pacientes:** Quienes usan servicios de salud asumen ciertas expectativas relacionadas a la calidad en la atención que se va a recibir, en el aspecto profesional y en lo interpersonal. En la medida que estas expectativas se vean logradas, manifestarán su satisfacción y en caso contrario su inconformidad, quejas o demandas. (Mira, 2005)
- **Paciente:** Personas que solicitan atención y cuidados para el bienestar mismo o de los familiares. (MINSA, 2015)
- **Odontología:** Se entiende como odontología a la especialidad médica encargada del diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades que aquejan a la salud bucal. (Viteri, 2018)

2.4. Hipótesis

- La calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay - 2022.

2.5. Variables

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Definición de variables:

VARIABLE INDEPENDIENTE:

- ✓ Calidad de atención odontológica

VARIABLE DEPENDIENTE:

- ✓ Satisfacción

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Operacionalización de las variables: calidad de atención odontológica y Satisfacción

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención odontológica	Es la suma de factores y peculiaridades de los servicios odontológicos, que requieren de algunas destrezas para atender satisfactoriamente lo que los pacientes requieren, (Elizondo 2008).	Se refiere al uso de procedimientos técnicas e instrumentos los cuales darán respuesta al problema de investigación y al logro de los objetivos.	Atención Técnica	• Cuidado. • Capacidad • Seguridad • Solución • Tratamiento • Orden de cita • Equipos	▪ Siempre: 43 a 50 ptos. ▪ Casi siempre: 35 a 42 ptos. ▪ Algunas veces: 27 a 34 ptos. ▪ Muy pocas veces: 19 a 26 ptos. ▪ Nunca: 10 a 18 ptos.	Ordinal
			Relación Interpersonal	• Trato amable. • Explicar claramente el procedimiento. • Comunicación para recordar su cita. • Mostrar interés en el problema.		
			Aspectos de confort	• Comodidad del establecimiento • Ausencia de ruidos desagradables en el establecimiento • Estado físico de instalaciones. • Limpieza de las instalaciones. • Higiene personal del cirujano dentista.		
Satisfacción	Grado de animosidad de los pacientes, percibidos sobre la calidad del servicio, radica en la aplicación científica y tecnológica de la medicina de forma que se pueda obtener máximos beneficios para la salud,	Se refiere al uso de procedimientos técnicas e instrumentos los cuales darán respuesta al problema de investigación y al logro de los objetivos.	**Expectativas Percepción:** Se aplicó el cuestionario antes y después de la atención. Incluirlo en la descripción del instrumento	• Trato personal: Amabilidad, respeto y paciencia. • Tiempo de espera sea corto. • Infraestructura: Comodidad del consultorio y adecuados equipos.	Muy satisfecho: 43 a 50ptos. Satisfecho: 35 a 42ptos. Medianamente satisfecho: 27 a 34ptos. Poco satisfecho: 19 a 26ptos.	Ordinal

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

	con mínimo riesgo. (Corbella et al 1990).			▪ Comunicación: Explicar claramente el estado de su salud bucal.	No satisfecho: 10 a 18ptos.	

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Capítulo III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Por su finalidad: La investigación estuvo basada en antecedentes previos y se ha nutrido de un marco teórico apropiado a las variables de estudio con la finalidad de contrastar los resultados obtenidos. Al respecto Sánchez (1998) refiere que la investigación es aplicada, porque lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación.

Por su nivel: El propósito principal fue correlacional; según Hernández et al. (2018), "La investigación de tipo correlacional pretende responder a preguntas de investigación" la utilidad y el propósito principal es relacionar las variables de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes en el Hospital Apoyo Recuay, llegandose a determinar la causa.

3.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental "las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos" (Hernández et al. 2018, p.149). Para dar respuesta al problema de investigación y evaluar el logro de los objetivos se usó el diseño transversal, dicho diseño consiste en recolectar datos en un

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

solo periodo de tiempo de acuerdo al cronograma (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población: Estuvo conformada por 150 pacientes mayores de 18 años que acudieron a los Servicios de Odontología del Hospital Apoyo Recuay- 2022 durante los meses de enero y febrero, quienes cumplieron con los siguientes criterios de selección.

En los pacientes se consideró lo siguiente:

Criterio de inclusión

- Mayores de 18 años.
- Oientados en espacio, tiempo y persona.
- Aceptación voluntaria para participar en el estudio.
- Firma del consentimiento informado.

Criterio de exclusión

- Menores de 18 años.
- Con signos de trastornos de salud mental.
- Negación a participar en el estudio.

3.3.2 Muestra: Participaron 150. Fue una muestra censal, debido a que se incluyó a toda la población en la investigación.

3.4. Técnicas e Instrumento(s) de recolección de datos

Técnica: La Encuesta

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Instrumento: El Cuestionario

El instrumento constó de 2 cuestionarios; el primero fue para determinar la calidad de atención odontológica y el segundo para la satisfacción del paciente, con preguntas cerradas de respuesta única.

El instrumento fue validado por el juicio de cinco expertos.

Datos personales: Comprende edad, sexo, grado de estudio.

Datos específicos: Para determinar la calidad de atención odontológica se aplicó un cuestionario que contiene 30 ítems, 10 para cada dimensión abordada:

Atención técnica: 10 Preguntas

Relaciones interpersonales: 10 Preguntas

Aspectos de confort: 10 Preguntas

El instrumento constaba de preguntas cerradas, cada una con 5 opciones de respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca.

Primero: Se midió la calidad de atención odontológica del Hospital Apoyo Recuay, con la siguiente puntuación.

Bajo: de 40 a 93

Medio: de 94 a 146

Alto: de 147 a 200 Puntos

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Valores obtenidos de la baremación realizada al categorizar los atributos/ dimensiones.

Segundo: Se valoró el grado de satisfacción del paciente relacionado con la calidad de atención odontológica, mediante 20 preguntas, 10 por cada ítem para ver la expectativa y percepción. Cada pregunta tenía cinco alternativas como respuesta que va desde muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho, no satisfecho.

Validación del instrumento de medida: Se realiza mediante la opinión de cinco (05) profesionales expertos en los temas estudiados; para lo cual se solicitó la participación de cuatro (04) maestros con grado académico de Magíster en Gestión y Gerencia en los servicios de salud y uno (01) en Administración. (Anexo 3)

Confiabilidad del instrumento de medida: Se consideró la aplicación de una prueba piloto en 30 pacientes del mencionado servicio y hospital; para lo cual se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose como resultado lo reportado en el anexo 4.

3.5. Plan de procesamiento y análisis estadístico de datos

a) Análisis descriptivo: Con la data recopilada se pudo confeccionar la base de datos mediante el programa SPSS v. 26.0, luego se realizó el proceso estadístico describiendo cada variable, lo hallado se presentó en tablas unidimensionales y bidimensionales, estas últimas para los análisis inferenciales y establecer la correlación.
b) Contrastar las hipótesis: Para contrastar cada hipótesis planteada se empleó el estadígrafo Chi cuadrada y niveles de significatividad del 5%.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

c) Análisis inferencial, mediante del procesos con instrumental estadístico propia del análisis inferenciales para establecer el nivel de correlación entre las variables estudiadas, lo mismo para cada prueba de hipótesis con un margen de error del 5%.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación de Resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante la investigación teniendo como parte del estudio a los pacientes que acudieron al servicio de odontología.

Tabla 2

Calidad de atención odontológica de pacientes, Hospital Apoyo Recuay - 2022

Nivel de la calidad de atención	N°	%
Baja	118	78,7
Media	32	21,3
Total	150	100,0

Nota. Los datos de la tabla han sido obtenidos del cuestionario aplicado a los pacientes del servicio odontológico, se aprecia que el 78,7% de la calidad de atención es bajo.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Tabla 3

Satisfacción de pacientes, Hospital Apoyo Recuay - 2022

Nivel Satisfacción	N°	%
Insatisfecho	90	60,0
Satisfecho	60	40,0
Total	**150**	**100,0**

Nota. La tabla muestra el nivel de satisfacción de los pacientes en la cual se destaca que el mayor porcentaje están satisfechos.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Tabla 4

Calidad de atención odontológica según la dimensión atención técnica relacionada con la satisfacción de pacientes Hospital Apoyo Recuay - 2022

Nivel de Satisfacción		Calidad de Atención Dimensión Técnica			Total
		Baja	Media	Alta	
Insatisfecho	N°	97	48	3	148
	%	64,7	32,0	2,0	98,7
Satisfecho	N°	2	0	0	2
	%	1,3	0,0	0,0	1,3
Total	N°	99	48	3	150
	%	66,0	32,0	2,0	100,0

Nota. La tabla muestra la relación de la calidad odontológica según la dimensión atención técnica con la satisfacción donde se aprecia que la calidad es baja y están insatisfechos.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Tabla 5

Calidad de atención odontológica según la dimensión relación interpersonal y satisfacción de pacientes Hospital Apoyo Recuay - 2022

Nivel de Satisfacción		Calidad de Atención Relacion Interpersonal		Total
		Baja	Media	
Insatisfecho	N°	95	53	148
	%	63,3	35,3	98,7
Satisfecho	N°	2	0	2
	%	1,3	0,0	1,3
Total	N°	97	32	150
	%	64,7	35,3	100,0

Nota. Esta tabla muestra la relación de la calidad de atención odontológica según la dimensión relación interpersonal con la satisfacción, donde se aprecia que la calidad es baja y están insatisfechos.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Tabla 6

Calidad de atención odontológica según la dimensión aspectos de confort relacionado con la satisfacción de pacientes Hospital Apoyo Recuay - 2022

Nivel de Satisfacción		Calidad de Atención Aspectos de confort		Total
		Baja	Media	
Insatisfecho	N°	34	114	148
	%	22,7	76,0	98,7
Satisfecho	N°	2	0	2
	%	1,3	0,0	1,3
Total	N°	36	114	150
	%	24,0	76,0	100,0

Nota. En la tabla se muestra la relación de la calidad de atención odontológica según los aspectos de confort con la satisfacción demostrándose que la calidad es media y se encuentran satisfechos.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Tabla 7

Grado de satisfacción de los pacientes Hospital Apoyo Recuay – 2022 según expectativas y percepción

Nivel de Satisfacción		Calidad de Atención		Total
		Baja	Media	
Insatisfecho	N°	116	32	148
	%	77,3	21,3	98,7
Satisfecho	N°	2	0	2
	%	1,3	0,0	1,3
Total	N°	118	32	150
	%	78,7	21,3	100,0

Nota. En esta tabla se muestra el grado de satisfacción según las expectativas y percepción de los pacientes demostrándose que la calidad es baja y están insatisfechos.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

4.2. Prueba de hipótesis

1. **Hipótesis**

Ho: La calidad de atención odontológica no se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay.

Hi: La calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay.

2. **Nivel de significancia**

$\alpha = 5\%$

3. **Estadístico de prueba**

Rho de Spearman $$\rho = 1 - \frac{6\sum D^2}{N(N^2-1)}$$

4. **Resultado**

Tabla 8.

Prueba de Rho de Spearman de la relación de la calidad de atención y satisfacción de pacientes Hospital Apoyo Recuay – 2022.

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	-,061
		Sig. (bilateral)	.	,462
		N	150	150
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-,061	1,000
		Sig. (bilateral)	,462	.
		N	150	150

5. **Conclusión**

La prueba estadística Rho de Spearman con p-valor = 0,463 > 0,05, demuestra que la calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

4.3 Discusión

El objetivo general de la investigacion fue determinar la calidad de atención odontológica relacionado con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay. En la tabla 2 se evidencia en los resultados que un 78,7% perciben una calidad de atención baja, frente a un 21,3% que opinaron una buena calidad de atención. En cuanto a la satisfacción del paciente, el 60,0% se encuentran insatisfechos y el 40,0% opinaron estar satisfechos; sucediendo lo contrario con la investigación de Vilca (2021) donde se encontró una calidad de atención excelente 100 % , y los resultados reportados por Reyes (2017) donde se determinó una buena calidad de atención, obteniendo altas calificaciones por encima del 70%. En cuanto a satisfacción del paciente los resultados son similares a los de Ruiz (2018) en un estudio realizado en el Hospital Regional de Lambayeque se pudo observar que el nivel de satisfacción es malo 37% ; pero contrarios a los resultados obtenidos por Valero (2017) donde se demuestra que el 76.4% de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos.

Respecto a la dimensión atención técnica, relación interpersonal y aspectos de confort los resultados se presentan en la tabla 4,5,6 donde se obtuvo lo siguiente 21.3%, 35.3% y 24,0% respectivamente demostrando un bajo grado de satisfacción; lo cual es contrario a los datos obtenidos por Mamani (2017) referente a las dimensiones atención técnica 66.7%, relación técnica 56.7%, aspectos de confort 51.7%. certificando que existe un alto grado de satisfacción. En cuanto aspectos de confort Delgado (2018) observó ciertas diferencias en los promedios de las dimensiones evaluadas logrando como resultado un promedio satisfactorio. Por su parte Chuqui (2019) en el puesto de

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

salud Nicolas Garatea encontró que la mayoría de pacientes 80,4% se encuentran insatifeschos con la dimensión aspectos de confort durante la atención; mientras que, en la investigación ejecutada por Camba (2018) los resultados adquiridos en cuanto a las dimensiones fueron diferentes atención técnica 54,3% relación interpersonal 48,7% y aspectos de confort 4,6% reportando mayor satisfacción.

Referente al grado de satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay según las expectativas y percepción dichos resultados se muestran en la tabla 6; el 77,3% manifestaron estar insatisfechos y solo el 1,3% se encuentran satisfechos. Esto coincide que los resultados de Quishpe (2018), quien en su estudio menciona que el 81% de los usuarios refieren insatisfacción y el 19% opinaron estar satisfechos. Sucediendo lo contrario en la investigación realizada por Reyes y Col (2017) donde el mayor porcentaje 70% de encuestados se encuentran satisfechos.

También se ha contrastado la hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman con p-valor = 0,463 > 0,05, evidenciando que la calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay, coincidiendo con la investigación de Jesús (2020), satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud donde se evidencia que existe relación entre ambas variables.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

CONCLUSIONES

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

1. La calidad de atención odontológica no se relaciona significativamente con la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Apoyo Recuay, 2022.
2. Al identificar la calidad de atención que reciben los pacientes en el servicio de odontología del Hospital Apoyo Recuay, se ha demostrado que es mala con un valor porcentual del 78,7%; mientras que la insatifacción representa un alto nivel de porcentaje 60,0%.
3. En la relación de la calidad de atención en la dimensión técnica el 64,7% de los pacientes opinaron que es baja y se encuentran insatisfechos; solo el 2,0% es alta, pero se encuentran insatisfechos.
4. En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, el 63,3% de los encuestados afirmaron que es baja y se encuentran insatisfechos.
5. Los resultados obtenidos en la dimensión aspectos de confort muestran que el 76,0% de los pacientes perciben una atención media y se encuentran insatisfechos, solo el 2,0% afirman que es baja, pero se encuentran satisfechos.
6. El grado de satisfacción según expectativas y percepción de pacientes el 77,3% manifestaron estar insatisfechos y solo el 1,3% se encuentran satisfechos.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

RECOMENDACIONES

1. A las autoridades del Hospital Apoyo Recuay mejorar su sistema de monitoreo con respecto a la calidad de atención que brindan sus trabajadores, así como las opiniones de los pacientes, cuyas quejas muchas veces son minimizadas para no evidenciar la realidad del hospital.
2. A los profesionales de odontología continuar con estudios relacionados al tema de la presente investigación, a fin de encontrar nuevas estrategias que contribuyan al mejoramiento de la calidad de atención en el establecimiento de salud.
3. Al personal administrativo constante capacitación en el adecuado trato a los pacientes al momento de brindar atención, generando bienestar en la población.
4. Tener un espacio en el hospital que permita recopilar los reclamos de los pacientes, para que se pueda determinar con exactitud las causas de insastisfacción generadas al momento de la atención.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfaro, A. (2013). *Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo* [Tesis para optar el grado de bachiller en estomatología, Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú].

Arocha M,M., Márquez, M., y Estrada G,A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica "Fe Dora Beris". *Medisan*, 19(10), 1209-15.

Ayala, D. (2014). *Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013-2014* [Tesis de titulación, Universidad de Guayaquil].

Balarezo, G. (2016). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas* [Tesis para optar el título de odontóloga, Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador].

Bermúdez, I., y Delgado, I. (2015). *Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015* [Tesis para optar título profesional de cirujano dentista, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

Camba, N. (2019). Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2019. Artículo original: *Estomatología*, 5(2), 173-180.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Chuqui, F. (2019). *"Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de odontología del puesto de salud Nicolás Garatea, 2019".* [Tesis para obtener el Grado de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote].

Cogayo, J. (2014). *Percepción de la calidad de la atención odontológica Según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del ecuador durante el período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014* [Tesis para optar el título de Odontóloga, Universidad Central del Ecuador].

Cuenca, L. (2016).*Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016* [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Universidad de Huánuco].

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

Delgado, P. (2018). *La calidad de la atención a los usuarios externos y su relación con los aspectos de procesos, estructura y resultados de los servicios odontológicos del hospital instituto ecuatoriano de seguridad social de manta 2017.* [Tesis Post Grado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

Díaz, A. (2016). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco* – 2015 [Tesis post grado, Universidad de Huánuco].

Elizondo, J. (2008). *La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de ala odontología de la U.A.N.L.* [tesis doctoral, Universidad de Granada España].

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Elizondo, J. (2011). *La satisfacción del paciente con la atención técnica del Servicio Odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición.* RESPYN [internet]. En – Mar [citado 18 julio 2018], 12 (1), 1. Recuperado de: http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf

Gonzáles A, M., Guerra, D., y Toro, G. (2016). Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. *Revista CES Salud Pública*, 7(1), 25- 36.

Gonzáles G, C., y Manco R, L. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. *Revista Estomatologica Herediana Abr-jun*, 25(2) ,122-32.

Herrera, O. (2015). *Estudio descriptivo sobre los factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015* [Tesis Post Grado, Universidad San Martin De Porres].

Hincapie, A. (2016). Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia. *Revista Facultad Odontología*, 15(2), 143-72.

Jesús, F. (2020). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Lima, Peru* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

Lara, J. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*.

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145

Losada y Rodriguez. (2007). Calidad del servicio de salud: una revision a la literatura desde la perspectiva del marketing. *Revista CES Salud Pública*, 20(1), 34.

Mamani, A. (2018). *Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de Atención Odontológica brindad por el Establecimiento de Salud Salcedo, Puno* [Tesis para optar el título de Maestría, Universidad del Altiplano].

Manzini, J. (2018) *Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la investigación Médica sobre Sujetos Humanos*, 6(2) ,200. http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/a.

Mira, J. (2015). *La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria*, 26-33. México.

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.*

Ortiz, P. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en el micro red Villa-Chorrillos en el año 2016.* [Tesis para optar el título de médico cirujano, Facultad de medicina humana. Perú].

Quishpe, P. (2018). *Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui durante el*

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

período enero a marzo del 2018. [Tesis Post Grado, Universidad Central Del Ecuador].

Pashanaste, D. (2016). *Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015* [Tesis para optar el título de licenciado en enfermería, Facultad de enfermería UNAP. 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.

Redhead G, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, 2013.* [Tesis post Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Reyes F, S. (2017) Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, Mexico. *Revista Cubana de Estomatología*. Julio-Setiembre, 52(3).

Rocha, G., Zaira, D., y Atuncar, S. (2017). *Satisfacción con la atención de salud en los usuarios de los hospitales del Ministerio de Salud, Essalud y clínicas privadas de Chincha, 2017.* [Proyecto de investigación, Universidad Autónoma].

Rodriguez, K. (2016). *Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental "Dr. Rohobert Peña"* [Tesis para optar el título de ingeniería comercial, Universidad Estatal del Milagro. Ecuador].

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Ruiz, J. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque*. *Rev Exp Med*. 2019, 2(4) ,131.

Salgado I, M., Amador L,R., Mendoza J,L., y Pallares M, A. (2016).Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. *Revista Nacional Odontología*, 12(23) ,31-40.

Santillan, J. (2014). Modelo de gestión estratégico para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología,* 10 (4). http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/805

Sommers, P. (1985). Participación activa de los consumidores en el sistema de presentación de servicios de salud: una evaluación de la satisfacción de los protocolos de investigación 63 pacientes. *Organización Panamericana de la Salud,* 94(1), 54-75.

Suquillo, M. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodonticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.* [Tesis para optar el título de odontólogo, Universidad Central del Ecuador. Ecuador].

Trejo, C. (2016). *Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016.* [Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima].

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

Valero, C. (2018).*Nivel de satisfacción en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2018*. [Tesis para optar el título de Maestría, Universidad Andina del Cusco].

Vargas A, D. (2013). *Estudio de la satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Universidad San Francisco de Quito.

Vilca, C. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención del usuario atendido en la Clínica de la Universidad Peruana los Andes, 2021*. [Tesis para optar el título de Maestría, Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú].

Vilca, V. (2013). *Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario*. [Tesis para optar el título de cirujano dentista, Universidad andina Néstor Cáceres Velázquez de Perú].

Viteri, B. (2018). *Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2017 - Febrero 2018.* [Tesis para optar el título de Odontóloga, Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador].

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

ANEXOS

ANEXO Nº01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la Calidad De Atención Odontológica Relacionado a la Satisfacccion De Pacientes, Hospital Apoyo Recuay - 2022?	**Objetivo General:** Determinar la Calidad De Atención Odontológica Relacionado a la Satisfacccion De Pacientes, Hospital Apoyo Recuay - 2022. **Objetivos Específicos:** • Conocer la calidad de atención odontológica según la dimensión atención técnica relacionada con la satisfacción de los pacientes. • Identificar la calidad de atención odontológica según la dimensión	la calidad de atención odontológica se relaciona significativamente con la satisfacción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay.	**VARIBLE INDEPENDIENTE:** Calidad de atención odontológica	Atención técnica	• Cuidado. • Capacidad • Seguridad • Solución • Tratamiento • Orden de cita • Equipos	**Tipo de Investigación**: Por su finalidad: La investigación es Aplicada. Por su nivel: La investigación es Correlacional. **Diseño de Investigación**: La investigación es no experimental. Diseño: Transversal **Población:** 150 pacientes **Muestra:** Censal.
				Relación interpersonal	• Trato amable • Explicación. • Comunicación para recordar su cita. • Mostrar interés en el problema.	
				Aspectos de confort	• Comodidad del establecimiento • Ausencia de ruidos desagradables en el establecimiento. • Estado físico de instalaciones. • Limpieza de las instalaciones. • Higiene personal del cirujano dentista.	

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

	relación interpersonal relacionada con la satisfacción de los pacientes. • Identificar la calidad de atención odontológica según la dimensión aspectos de confort relacionado con la satisfacción de los pacientes. • Medir el grado de satisfacción según expectativas y percepción de los pacientes del Hospital Apoyo Recuay, 2022.				• Trato personal: Amabilidad,	
			VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción	Expectativas Percepción	respeto y paciencia. • Tiempo de espera sea corto. • Infraestructura: Comodidad del consultorio y adecuados equipos. • Comunicación: Explicar claramente el estado de su salud bucal.	

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº02
Instrumento de medida

CUESTIONARIO

Sr (a). Soy estudiante de la Escuela de Posgrado de la UNASAM, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre **Calidad de atención odontológica relacionado a la satisfacccion de pacientes, Hospital Apoyo Recuay-2022**, por lo que le solicito responder con veracidad las preguntas que a continuación se le presenta, la información es confidencial, y sus respuestas tendrán la reserva del caso.

I. DATOS GENERALES:

- EDAD:
- SEXO: F ( ) M ( )
- GRADO DE ESTUDIO: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

II. DATOS ESPECIFICOS: La presente encuesta es para evaluar la variable Calidad de atención Odontológica: debe marcar con una X una sola alternativa de acuerdo a lo que estime conveniente.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

N°	ATENCION TECNICA	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	¿El cirujano dentista fue muy cuidadoso con los tratamientos que le realizo?					
2	¿Consideras que el cirujano dentista tenga toda la capacidad para solucionar los problemas de salud bucal?					
3	¿El cirujano dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4	¿El cirujano dentista utilizó instrumentos que le hacian sentir seguro con los tratamientos?					
5	¿El cirujano dentista solucionó su problema odontológico que dió lugar a su visita?					
6	¿Consideras apropiado el tratamiento brindado por el cirujano dentista?					
7	¿EL cirujano dentista está dispuesto a resolver todas tus dudas?					
8	¿La receta le permitió solucionar su problema odontológico?					
9	¿La atención se realiza respetando el orden de la cita?					
10	¿El consultorio odontológico cuenta con equipos modernos?					

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

N°	RELACION INTERPERSONAL	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	¿Sabe Ud. El nombre del cirujano dentista que lo atendió?					
2	¿El cirujano dentista se comunicó con Ud. Para recodarle su cita?					
3	¿El cirujano dentista le llama por su nombre?					
4	¿El cirujano dentista mostró interes en su problema odontológico?					
5	¿El cirujano dentista se tomó un tiempo para escuchar su problema de salud oral?					
6	¿El cirujano dentista le explicó claramente el problema odontológico que tiene en su cavidad bucal?					
7	¿EL cirujano dentista le dió la oportunidad de elegir el tratamiento?					
8	¿El cirujano dentista le brindó información sobre el procedimiento odontológico a realizar?					
9	¿El cirujano dentista le explicó como mantener saludable su cavidad bucal?					
10	¿El cirujano dentista usó palabras que Ud. Podía entender?					

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

N°	ASPECTOS DE CONFORT	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1	¿El consultorio dental está limpio y ventilado?					
2	¿El consultorio dental tiene iluminación adecuada?					
3	¿El consultorio dental cuenta con ventilación y temperatura adecuada?					
4	¿Las paredes y techos del consultorio dental le inspiran confianza ?					
5	¿Percibio ruidos y/o olores desagradables en el consultorio dental?					
6	¿El consultorio dental del hospital es agradable?					
7	¿El consultorio dental tiene instrumentos y equipos en buen estado?					
8	¿El consultorio dental cuenta con materiales informativos que llamen tu atención (afiches, revistas)?					
9	¿El cirujano dentista cumple con las medidad de seguridad cuando lo atiende (guantes, mascarilla, gorro)?					
10	¿El cirujano dentista suele estar presentable (uniforme limpio y buena imagen?					

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

CUESTIONARIO

Sr (a). Soy estudiante de la Escuela de Posgrado de la UNASAM, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información sobre **Calidad de atención odontológica relacionado a la satisfacccion de pacientes, Hospital Apoyo Recuay - 2022**, por lo que le solicito responder con veracidad las preguntas que a continuación se le presenta, la información es confidencial, y sus respuestas tendrán la reserva del caso.

I. DATOS GENERALES:

- EDAD:
- SEXO: F ( ) M ( )
- GRADO DE ESTUDIO: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

II. DATOS ESPECIFICOS: La presente encuesta es para evaluar la variable satisfacción: Marcar con una X la alternativa de acuerdo a lo que estime conveniente.

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.						
Nº	**PREGUNTAS**	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
01	Ud espera que la atención se realice sin preferencia alguna en relación a otras personas					
02	Que la atención se realice respetando el orden de la cita					
03	Que la atención del personal del área de admision odontológica sea rápida					
04	Que el personal de admisión del área odontológica le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
05	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio dental sea 20min aproximadamente					
06	Que el cirujano dentista durante su atención en el consultorio respete su privacidad					
07	Que el cirujano dentista que le atenderá le inspire confianza					
08	Que el cirujano dentista que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
09	Que usted comprenda la explicación que le brindará el cirujano dentista sobre su salud oral					
10	Que el consultorio odontológico cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

PERCEPCION						
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Odontología.						
Nº	**PREGUNTAS**	Muy satisfecho	**Satisfecho**	**Medianamente Satisfecho**	Poco Satisfecho	No Satisfecho
01	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
02	¿Su atención se realizó respetando el orden de la cita?					
03	¿La atención del personal del área de admisión odontológica fue rápida?					
04	¿El personal de admisión del área odontológica le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
05	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio dental fue 20min aproximadamente?					
06	¿Durante su atención en el consultorio dental se respetó su privacidad?					
07	¿El cirujano dentista que le atendió le inspiró confianza?					
08	¿El cirujano dentista que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
09	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el cirujano dentista sobre su salud oral?					
10	¿El consultorio odontológico donde fué atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

ANEXO Nº 03

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

(VALIDEZ DEL INSTRUMENTO)

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales.
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos.
3. La Hipótesis es atingente (atingencia: conexión, relación de una cosa con problema y a los objetivos planeados).
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto.
5. Los ítems están redactados correctamente.
6. Los ítems no despiertan ambigüedades.
7. El instrumento que se va aplicar llega a la comprobación de la hipótesis.
8. La hipótesis esta formulada correctamente.

RESULTADOS DE LA VALIDACION

LEYENDA	PUNTUACIÓN
A: Adecuado	1
I: Inadecuado	0

Validez del Contenido:

JUEZ	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	TOTAL
1.Dr. Dante Elmer Sánchez Rodríguez	1	1	1	1	1	1	1	1	8
2.Mag. Magaly Giovana Javier	1	1	1	1	1	1	1	1	8

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Rosario									
3.Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.	1	1	1	1	1	1	1	1	8
4.Mag. Karinn Jaimes Neglia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
5.Mag. Alicia Isabel Rumaldo Torres	1	1	1	1	1	1	1	1	8
TOTAL	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	

1. Dr. Dante B. Sánchez Rodríguez
CEP: 349

2. .....
Mag. Magaly Giovana Javier Rosario
CEP: 60996

3. MG. MENDOZA ALBORNOZ IRMA PATRICIA
Mag. Irma Patricia Mendoza Albornoz.
COP: 23161

4. .....
Mag. Karinn Jaimes Neglia
CEP. 44256

5. .....
Mg. Alicia Rumaldo Torres
CEP 6233

INTERPRETACIÓN

Según el resultado de la opinión brindada por los profesionales maestros en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud, elegidos como jueces expertos para que evalúen los contenidos de los instrumentos de la presente investigación; en la valoración de los cuestionarios se ha logrado alcanzar la puntuación máxima que corresponde al 100% de un mínimo del 80%; en tal sentido, se concluye que, dichos instrumentos son válidos, por ende, están en condiciones de ser aplicados. Así mismo, es necesario precisar que, en mérito al resultado obtenido no se ha requerido hacer uso de la prueba estadística propuesta.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº 04

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Muestra Piloto = 31 unidades de análisis

Número de ítems = 30 Preguntas con respuestas de escala tipo Lickert

Prueba de confiabilidad = Alfa de Cronbach

Nivel de error = 5%

Variable: Calidad de atención Odontológica

Tabla 1:

Resumen de procesamiento de casos de la variable calidad de atención

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido [a]	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 2:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,926	30

El resultado de la confiabilidad de la Variable Calidad de Atención odontológica es Alfa de Cronbach = 0,926 ó 92,6% lo que indica que el instrumento para esta variable es confiable por lo que se recomienda su aplicación.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

Muestra Piloto = 31 unidades de análisis

Número de ítems = 20 Preguntas con respuestas de escala tipo Lickert

Prueba de confiabilidad = Alfa de Cronbach

Nivel de error = 5%

Variable: Satisfacción

Tabla 3:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido [a]	0	,0
	Total	31	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla 4:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,914	20

El resultado de la confiabilidad de la Variable Satisfacción del usuario es Alfa de Cronbach = 0,914 ó 91,4% lo que indica que el instrumento para esta variable es confiable por lo que se recomienda su aplicación.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

ANEXO Nº 05

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo…… acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado: **Calidad de atención odontológica relacionado con la satisfacción de pacientes del Hospital Apoyo Recuay - 2022** por lo cual declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, así mismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por la investigadora.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, así mismo he sido informado que si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

La investigadora se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante.

Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

……

FIRMA

Repositorio Institucional - **UNASAM** - Perú

ANEXO Nº 06

Pacientes quienes recibieron atención odontológica del Hospital Apoyo Recuay - 2022.

Características	**N°**	**%**
Edad		
18 – 24	59	39,3
28 – 38	52	34,7
39 – 49	39	26,0
Total	150	100,0
Sexo		
Femenino	72	48,0
Masculino	78	52,0
Total	150	100,0
Grado de Instrucción		
Secundaria	47	31,3
Superior	103	68,7
Total	150	100,0

Los resultados que se muestran en la tabla corresponden a los datos recopilados de los pacientes durante la atención odontológica, demostrándose que:

- El mayor porcentaje 39,3% tienen una edad comprendida entre 18 y 24 años, seguido del 34,7% cuyas edades oscilan entre 28 y 38 años.
- El mayor porcentaje 52,0% corresponde al sexo masculino y el 48,0% son de sexo femenino.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú

- El 68,7% de pacientes tienen grado de instrucción superior siendo el mayor porcentaje y el 31,3% tienen educación secundaria.

Repositorio Institucional - UNASAM - Perú