



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO  
MÉDICO MILITAR DE LAMBAYEQUE – 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Aldo Cesar Carrera Juárez

**ASESOR:**

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los Servicios de la Salud

**PERÚ-2017**

## **PÁGINA DE JURADO**

---

Dr. Mercedes Collazos Alarcón

**PRESIDENTE**

---

Dr. Herry Lloclla Gonzales

**SECRETARIO**

---

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz

**VOCAL**

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi familia, por su apoyo incondicional y por confiar en mis sueños.

Aldo César

## **AGRADECIMIENTO**

Debo agradecer a mi asesora la Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz por su tiempo, disposición y por brindarme las facilidades para la realización de esta tesis, siendo un aporte invaluable en la investigación.

Finalmente agradecer a los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quienes nos brindaron sus conocimientos y encaminaron nuestros saberes.

El Autor

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Aldo Cesar Carrera Juárez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 04406426, con la tesis titulada Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo 18 de Setiembre del 2017

---

Br. Carrera Juárez Aldo César

DNI 04406426

## **PRESENTACIÓN**

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017, con fines de obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Seguro del reconocimiento del aporte de esta investigación trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán

|

**El Autor**

## ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	<i>ii</i>
DEDICATORIA	<i>iii</i>
AGRADECIMIENTO	<i>iv</i>
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD	<i>v</i>
PRESENTACIÓN	<i>vi</i>
ÍNDICE	<i>vii</i>
ÍNDICE DE TABLAS	<i>vii</i>
ÍNDICE DE FIGURAS	<i>ix</i>
RESUMEN	<i>x</i>
ABSTRACT	<i>xi</i>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	29
1.6 Hipótesis	29
1.7 Objetivos	29
1.7.1 General	29
1.7.2 Específicos	30
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>31</b>
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables y Operacionalización	32
2.3. Población y muestra.	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
<b>RESULTADOS</b>	<b>43</b>
<b>III. DISCUSION</b>	<b>43</b>
<b>IV. CONCLUSIONES</b>	<b>52</b>
<b>V. RECOMENDACIONES</b>	<b>53</b>
<b>VI. REFERENCIAS</b>	<b>53</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	<b>60</b>

## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	
Nivel de satisfacción del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	43
Tabla 2	
Nivel de la Calidad de la Atención del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	44
Tabla 3	
Nivel de satisfacción y la calidad objetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	45
Tabla 4	
Nivel de satisfacción y la calidad subjetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	46
Tabla 5	
Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	47



## INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1	
Nivel de satisfacción del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	43
Figura 2	
Nivel de la Calidad de la Atención del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	44
Figura 3	
Nivel de satisfacción y la calidad objetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	45
Figura 4	
Nivel de satisfacción y la calidad subjetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	46
Figura 5	
Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017_____	47

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017, tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio. Para ello se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional. La población de nuestro estudio estuvo constituida por 156 individuos y 111 como muestra. En el presente estudio se utilizaron dos instrumentos, un cuestionario para evaluar la satisfacción y otro instrumento para medir la calidad de atención. Los resultados fueron que el 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología y el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular. Se concluye que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ( $\chi_c^2 = 3,84$ ) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. Por lo que concluimos que existe una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención.

**Palabras clave:** Satisfacción, Calidad de atención, Paciente.

## **ABSTRACT**

The present research work titled Patient satisfaction and quality of care in the dentistry office of the military medical center of Lambayeque - 2017, aimed to determine the relationship between the study variables. For this, the design of correlational research was taken into account. The population of our study consisted of 156 individuals and 111 as a sample. In the present study, two instruments were used: a questionnaire to evaluate satisfaction and another instrument to measure quality of care. The results were that 76.6% of the patients show a level of dissatisfaction in the dentistry office and 73.0% of the patients think that the quality of care is regular. It is concluded that the value of the Chi square statistical test falls in the acceptance zone, then we can indicate that with a significance level of 0.05, the hypothesis is accepted. So we conclude that there is a significant relationship between the variables satisfaction and quality of care.

Key words: Satisfaction, Quality of care, Patient.

## I. INTRODUCCIÓN

Es importante que en el sector salud se planteen políticas de calidad para la atención al paciente el cual debe recibir una prestación de servicio acorde con su requerimiento no solo porque es un aportante de un seguro de salud sino porque es una persona que llega al sistema sanitario porque tiene una necesidad de salud que debe cubrir los profesionales y el mismo sistema.

*La modernización del Estado es una necesidad en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto implica la modernización de la gestión de cada una de las instituciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado . (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007)*

Todo el Sistema de Salud en el Perú, “está en un proceso de cambio profundo para adaptarse a las exigencias del mundo moderno, lo que los ha llevado a insertarse en una senda de modernización” (Chiang et al., 2007); “que incluye entre otras a la Reforma de Salud, estableciendo como objetivo central la satisfacción de las necesidades del paciente, con eficacia, calidad y oportunidad” (Chiang et al., 2007), ello sin dejar de lado la satisfacción laboral del personal de salud inmerso en la atención.

Se pretendió estudiar a fondo todos los factores englobados en torno a ello, por medio de la realización de un estudio que desarrollo una encuesta a los pacientes para conocer es el nivel de satisfacción que tenían y la calidad de atención que reciben. La investigación estuvo organizada en cuatro capítulos:

El I capítulo, hace referencia a la situación problemática sobre las variables de estudio en el sector salud; así como a los antecedentes que se han realizado sobre este tipo de investigaciones, tanto a nivel local, nacional e internacional. Aborda el problema que motivó, en primera instancia, el desarrollo del estudio aquí presentado, y cuya definición permitió establecer en forma precisa los objetivos que guiaron el proceso de investigación, así como la pertinencia, utilidad

e impacto de la misma. Del mismo modo en este capítulo queda determinado el objetivo de esta investigación

En la segunda parte se abordó los elementos teóricos que encuadran dentro de mi estudio, tratados por diversos autores que relacionan los fundamentos de la calidad de servicio y que nos ayudan a entender y buscar estrategias de solución

En el Capítulo II se describe la metodología que se siguió para poder alcanzar el propósito general del estudio, desde el tipo y diseño de investigación seleccionados, hasta los métodos de procesamiento y análisis de los datos recolectados con los instrumentos diseñados para tal fin. En este estudio cuantitativo descriptivo y correlacional, los datos obtenidos se procesaron e interpretaron haciendo uso de la estadística descriptiva

En el capítulo III se detalla la discusión de los resultados interpretando y analizando cada cuadro presentado, respondiendo de esta manera a los objetivos planteados

Finalmente los capítulos IV y V se presentan las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos después de la aplicación de los instrumentos; las referencias bibliográficas de todos los libros y otros medios consultados; así como los anexos que servirán para explicar y aclarar el proceso de investigación

## 1.1 Realidad Problemática

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud a nivel mundial, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, buscar siempre la mejora y la excelencia; en estos últimos años y de acuerdo a los cambios surgidos en la concepción sobre la satisfacción del usuario y la percepción que este tiene del producto o servicio que adquiere se está dando gran énfasis a la calidad y más específicamente en el caso de salud a la calidad general de la atención que se brinda al paciente y como nuestro usuario o paciente la percibe.

La calidad debe ser la finalidad de todos los que trabajan en los servicios de salud para el mejoramiento de las condiciones de vida de los usuarios de los servicios.

Aunque la calidad parece un atributo inherente a la prestación de los servicios de salud no siempre esta se encuentra garantizada. Desde la perspectiva de la igualdad, eficiencia y eficacia se debe el realizar estudios y mejoras de los procesos y resultados que se realizan en el quehacer de la atención integral de la salud.

El concepto de calidad engloba dos grandes enfoques, como son, la calidad objetiva y la calidad subjetiva o percibida: la primera se identifica en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios; la segunda sin embargo, parte del lado de la demanda y la apreciación de los clientes o la satisfacción propiamente dicha sobre dichas características, lo cual no necesariamente tiende a ser objetivamente apreciada y cuantificada.

Como nos dicen en su estudio; Roberto Shimabuku, Luis Huicho, Danitza Fernández, Graciela Nakachi, Ruth Maldonado, Armando Barrientos, (2012):

*En nuestro país, uno de los principios de la política sectorial es la satisfacción de calidad de la atención a la salud como un derecho ciudadano en donde el eje de la atención es la satisfacción de los usuarios.*

La satisfacción del usuario es el principal indicador para evaluar los servicios brindados a la población usuaria, pues nos proporciona

información sobre la calidad que esta población percibe en los aspectos formales de estructura, procesos y resultados.

En el area regional se busca tambien la calidad en la atencion a los pacientes y tanto la Contraloria como la Sunasa se encargan de verificar y controlar la calidad de atencion que se brinda en los establecimientos de salud de la region, como se puede apreciar en la noticia propalada por el Diario La Republica, (2016):

*El incumplimiento de las normas vigentes en 50 postas y centros médicos de la región Lambayeque ha puesto **en riesgo la oportunidad, la calidad de atención y la recuperación de los pacientes**, así lo detectó la Contraloría General de la República tras el Operativo Control Salud 2016 que realizó el 4 de julio de este año*

El Ejercito del Perú es una Institución dependiente del Ministerio de Defensa que tiene por misión la defensa nacional y asimismo colaborar en el desarrollo nacional. Su organización es vertical y uno de sus órganos de apoyo es el Comando de Salud del Ejercito (COSALE) el cual es el órgano técnico que se encarga de brindar atención médico-dental a su personal.

El Ejercito Peruano y su sistema de salud adecuándose a las políticas rectoras del sistema de salud del Perú, buscando la calidad de atención está cambiando sus políticas internas y adecuándose a los lineamientos del Ministerio de Salud, integrándose al Sistema de Aseguramiento y gestión de calidad, siendo supervisados por los entes de control respectivos.

En la localidad de Lambayeque se halla ubicada la sede de la Séptima Brigada de Infantería, y asimismo el Centro Medico Militar que es la dependencia que se encarga de brindar atención médico-dental al personal militar y a sus familiares; en dicho establecimiento de salud se realizan atenciones dentales en las especialidades de cirugia dental y curaciones tanto con materiales estéticos como materiales metálicos no estéticos.

La afluencia diaria de pacientes en busca de atención y mejora de su salud bucal nos lleva a la búsqueda mejora de la atención que el Ejército brinda a su personal especialmente en el área de Odontología del Centro Medico Militar.

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 INTERNACIONALES

**Ayala ( 2014)** en su trabajo de investigación *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.*

Explica que:

*A nivel mundial; desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, 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, actualmente surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan los servicios, desde este enfoque, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. La presente investigación busca determinar cuál es la calidad del servicio percibido, es decir, de la atención odontológica, para ello se utilizó el cuestionario Servqual. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido. (p.8)*

Este trabajo persigue demostrar que el control de la calidad ayuda a mejorar la percepción del paciente sobre lo recibido en su atención, lo que el paciente espera y lo que el recibe puede ser percibido por ellos como la calidad o falta de calidad en todos los procesos de la atención odontológica

**González (2014)** en su trabajo de investigación *Calidad de la atención.*

Explica que:

*La calidad en los servicios de salud es fundamental para el buen ejercicio de la práctica médica. El paciente debe de obtener la atención necesaria para poder solucionar a la brevedad y de la*



*mejor manera el problema por el que acude al servicio. La buena relación médico-paciente no solo genera conformidad por parte del paciente, sino que además les es de mucha utilidad a los prestadores de salud, ya que es más fácil la comunicación entre ellos y así se da un abordaje completo a la sintomatología del paciente.*

*Es necesario implementar medidas de evaluación de la calidad de los servicios de salud en todas las instituciones hospitalarias públicas y privadas, ya que la inconformidad que se ha dado en los últimos años, no solo es como sería de esperarse en el sector público, sino que ahora afecta también al sector privado. En diversos estudios que se realizaron se encontró que la mayor inconformidad se debió al tiempo de espera para poder realizar una consulta o el abastecimiento de recetas, en segundo lugar la mala atención por parte del personal de salud y la tercera que es falla en las medidas terapéuticas aplicadas.(p.24)*

El anterior trabajo de investigación nos permite observar la gran importancia que tiene la atención de calidad que se brinda al paciente, no solamente en el sector público, también en el sector privado ya que ello nos lleva a acortar el tiempo de atención, llegar a un diagnóstico más preciso y a tener una relación más fluida con el paciente.

**Guerra (2015)** en su trabajo de investigación *Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavo semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período febrero-julio 2015.* Explica que:

*La presente investigación tiene como objetivo, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente. La calidad de la atención odontológica que se brinda se puede evaluar por el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben este servicio.*

*El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en*

*la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. (p.1)*

El autor del anterior trabajo nos lleva a observar las diferencias de percepción sobre la calidad de atención entre los diferentes sexos y edades de la población participante del estudio y su relación con los materiales empleados en la atención y la disponibilidad de estos materiales para su uso en los pacientes que acuden por atención para sus necesidades de curación dental.

### **1.2.2 NACIONALES**

**Pariajulca (2011)** en su trabajo de investigación *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre. Lima 2011*. Explica que:

*El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre 2011. El estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). (p.11)*

Este trabajo nos da los dos lados de la moneda de la atención, el paciente y el proveedor del servicio, lo que nos ayuda a comprender mejor el proceso de calidad de atención lo que no solamente implica la percepción del paciente si no también la del proveedor que es

persona que conoce mejor la parte técnica del proceso, lo que nos da una idea más completa sobre el proceso a veces complejo del procedimiento y las diferentes percepciones sobre un mismo acto.

**Laura (2015)** en su trabajo de investigación *Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VIII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015* Explica que:

*El objetivo fundamental de la presente investigación fue evaluar la satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos de la Clínica Odontológica de la Universidad Católica de Santa María durante el periodo de Marzo – Abril – Mayo del 2015.*

*Se trata de un estudio observacional, prospectivo, transversal, comparativo, de campo y de nivel relacional. Se evaluaron la calidad de atención brindada a los pacientes y la satisfacción de los mismos respecto a la atención.*

*La relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención por los alumnos evidenció que mientras mayor fue el nivel de calidad atención obtenida la satisfacción alcanzó su mayor porcentaje con 72.5%.*

*Consecuentemente la hipótesis de la investigación, ha sido aceptada, en el sentido que la satisfacción del paciente está ampliamente relacionada con la calidad de atención brindada por los tratantes de la Clínica Odontológica de la U.C.S.M.(p.9)*

En el presente trabajo se observa la directa relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención brindada por los alumnos de la facultad de odontología de la U.C.S.M., lo que comprueba la hipótesis que se planteó el investigador y nos da alcances respecto a los posibles resultados de las preguntas que nos planteamos en el estudio de investigación que buscamos realizar.

**Rosell y Cumpa (2013)** en su trabajo de investigación *Instrumento de evaluación y calidad de la práctica odontológica de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP – 2013*. Explican que:

*Se determina cuál es el grado de relación entre los instrumentos de evaluación para medir la calidad de la práctica odontológica de los estudiantes del VI y VIII Ciclo de Cirugía de la Facultad de Odontología de la Universidad de la USMP el año 2013. El objetivo general: medir el grado de relación de los instrumentos de evaluación para medir la calidad de la práctica odontológica. La hipótesis general: los instrumentos de evaluación estarán relacionados para medir la calidad de la práctica odontológica. La metodología del estudio de tipo exploratorio-descriptivo-correlacional, de tercer nivel, transversal, retro-prospectivo con clara tendencia a los evaluativo comparativo y enfoque mixto. La investigación correlacionó tres instrumentos de evaluación: (1) lista de cotejo de medidas de bioseguridad, (2) lista de cotejo de competencias y trabajo odontológico y (3) escala de apreciación de cavidad bucal.(p.xii)*

Estos autores en el presente trabajo de investigación nos ayudan a conocer los instrumentos de evaluación y medición de la calidad en su aplicación a estudiantes de odontología, lo que nos da un enfoque sobre algunos posibles instrumentos evaluativos a aplicar en nuestra investigación, aparte del cuestionario SERVQUAL.

**Salazar (2013)** en su trabajo de investigación *Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa 2013*. Explica que:

*El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo mejorar la calidad de atención de los pacientes en el Centro de Salud Independencia con el fortalecimiento y desarrollo de las*

*capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo, dicho Establecimiento de Salud se ubica en el distrito de Alto Selva Alegre y forma parte de la Microrred Alto Selva Alegre de la Red de Salud Arequipa Caylloma.*

*Se concluyó que la calidad de atención odontológica en el Centro Salud Independencia podemos decir que la credibilidad, la seguridad, el profesionalismo, la fiabilidad, la confidencialidad, la comunicación los elementos tangibles y la comodidad, así como en su Estructura en lo que respecta a el horario de atención, su ubicación, sus costos y su accesibilidad son adecuados. En cuanto a la satisfacción del paciente en el proceso y estructura se encontró que el trato recibido fue adecuado.(p.5)*

Este autor en su trabajo llega a conclusión de que la calidad de atención en cuanto a aspectos de comodidad para el paciente, profesionalismo y trato adecuado, lleva a la satisfacción del paciente el cual manifiesta el trato recibido fue bueno y adecuado, y reafirmando que mejoras en la calidad de atención, llevan a satisfacer las expectativas del paciente.

**Rodríguez (2012)** en su tesis de maestría titulada *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, tuvo como objetivo Identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La muestra estuvo conformada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica. En los resultados con respecto a la satisfacción global de los pacientes, se encontró que los usuarios externos se encontraban satisfechos con la atención, representado por un 67,1%.

En porcentajes muy pequeños se encontraron niveles de muy insatisfecho (1%) e insatisfecho (2,4%).

Por lo tanto concluyó que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad San Marcos, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables. Y con respecto al grado de instrucción y la calidad percibida se encontró que existe asociación entre ambas variables, donde a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de la percepción de la calidad. (Rodríguez, 2012).

### **1.2.3 LOCALES**

**Cabrejos (2014)** en su trabajo de investigación *Calidad de atención percibida por los usuarios en la consulta de Cirugía en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional De Lambayeque Abril - Diciembre 2014*, explica que:

*El presente es un estudio de tipo prospectivo, descriptivo y transversal, la muestra estuvo constituida por todos los usuarios que acudieron al consultorio de cirugía de emergencia del hospital regional Lambayeque.*

*Resultados - El nivel de calidad de atención que se brinda en el consultorio de cirugía de emergencia fue buena en 18.5%, regular en 79.3%, mala en 2.2% según la opinión de los usuarios. (p.1)*

El presente trabajo nos ayuda a comprender la percepción de los pacientes respecto a la atención que se recibe en el consultorio de Cirugía del Hospital Regional de Lambayeque, viendo que la percepción mayoritaria de los pacientes es buena, teniendo un porcentaje de 97.5% de satisfacción, observando y analizando posteriormente los motivos por los cuales se observa esta percepción favorable de los pacientes sobre la atención recibida.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. CALIDAD**

Si alguien nos pide definir la calidad, nosotros pensaremos que es algo simple que no nos llevara complicaciones el definirla, pero la calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos o de cualidades.

La calidad es un concepto subjetivo y se encuentra relacionada con las percepciones, sensaciones y emociones de cada individuo para comparar una cosa con otra de su misma especie, y diversos factores como las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Entonces el tratar de dar una definición nos lleva a diferentes autores que dan sus ideas sobre esta definición de la calidad.

Una de la mas interesantes es la de Donabedian (2001; citado por Laura, 2015):

“La definición de calidad podría ser” lo que cada uno quiere que sea. Algunos otros términos como “confiable”, “servicial”, “durable” o “satisfacción” en algunas ocasiones se han tomado como definiciones de la calidad del producto. Estos términos son en realidad características individuales que en conjunto constituyen la calidad del producto o servicio.( p.21)

Citando a Anna Ross, Jose Zeballos, Albert Infante, (2000)

En este sentido, puede ser muy útil tener en cuenta cuatro principios básicos a la hora de establecer programas nacionales de garantía de la calidad: 1) que se orienten hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del paciente y de la comunidad servida, o sea, hacia la atención centrada en el paciente; 2) que se concentren en los sistemas y procesos de prestación de servicios; 3) que utilicen información para analizar la prestación de servicios y, 4) que alienten un enfoque de trabajo en equipo para resolver problemas y mejorar la calidad.(p.96)

Según Deming, citado por Juan Miranda, Raul Guzman, Manuel Morales, (2014) “La satisfacción del consumidor es no solo para llenar sus expectativas, si no para excederlas” va a llevarnos a decir que la calidad es cumplir no solo lo que espera el paciente si no el dar algo mas de mejora sobre lo prometido y conseguir la satisfacción y fidelización de ese consumidor o cliente.

Según Joseph Juran (s/f, citado por Minsa-Peru, 2011) “Consiste en aquellas características de los productos o servicios que aciertan con las necesidades de los usuarios y, por lo tanto producen satisfacción” siendo esta una definición también acertada y que puede ser usada tranquilamente en nuestro trabajo.

### **1.3.2 CALIDAD DE ATENCION**

En la actualidad en nuestro país con los procesos de reforma en salud que se viene dando, se ha puesto mucho énfasis en la calidad de las prestaciones de salud, lo cual se puede ver en los procesos de categorización y acreditación de establecimientos como asimismo en la diferente normatividad técnica que elabora el Ministerio de Salud a fin de que las instituciones prestadoras de servicios de salud den una atención con los más altos estándares.

Rubio (1995 cit. por Otero, 2002) define la calidad total como:



La totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión. (p. 1)

Donabedian; (1980; cit. por Rosa Suñol, Alvar Net, s/f) define la calidad asistencial como:

Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. (p.1)

### **1.3.3 ASPECTOS A EVALUAR EN CALIDAD DE ATENCIÓN**

Diferentes autores tienen variadas opiniones sobre los aspectos que nos van a llevar a considerar si la calidad de atención es óptima o si por el contrario esta puede considerarse como insuficiente o de escasa o mala calidad. Estos aspectos a evaluar son muy importantes para la elaboración y posteriores resultados de nuestro estudio, por lo que trataremos de definirlos de la mejor manera a través de los estudios de algunos autores, de los muchos que han escrito sobre este tema.

Citando a Mendoza,( 2016):

De acuerdo a estudios realizados por organizaciones como la OMS y la Joint Commission on Accreditation of Hospitals, se pueden identificar otros atributos que los usuarios tienen en consideración al momento de evaluar la calidad de atención:

- Efectividad
- Eficiencia
- Accesibilidad

- Competencia profesional
- Satisfacción del paciente
- Oportunidad / Disponibilidad
- Continuidad
- Seguridad Clínica del paciente (p.19)

Asimismo según Guerra, (2015)

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos:

- a. Alto nivel de excelencia profesional.
- b. Uso eficiente de los recursos.
- c. Mínimo de riesgos para el paciente.
- d. Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- e. Impacto final en la salud.

### **1.3.3. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

La satisfacción del paciente es un área muy subjetiva donde se puede hallar diferentes respuestas a un mismo hecho o estímulo, pero para el presente estudio usaremos la definición tomada de Wikipedia donde se refiere a el cómo los productos suministrados por una empresa u organización cumplen o superan las expectativas del paciente.

También podemos afirmar que la satisfacción de nuestro paciente es el resultado directo que se obtiene entre la comparación del rendimiento del producto o servicio con las expectativas que se esperaba de él.

Asimismo según Lopez, (2012)

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de

tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados. (p.13)

También este autor nos indica la importancia de conocer la realidad como paso un proceso previo e importante a la mejora de la calidad de atención prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer como el paciente percibe dicha realidad, ya que el paciente es el eje central de la atención y su percepción y posterior satisfacción nos llevara a conocer la calidad que se brinda en la atención dental.

#### **1.3.4 ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

La satisfacción del paciente depende de varios factores entre ellos se pueden mencionar: calidad de servicio, calidad de producto, precio, factores emocionales, factores situacionales y sensación de equidad en el servicio. Daremos a continuación algunos factores o elementos de diferentes autores que nos podrían servir como una ayuda para explicar este punto.

La definición de Wolf y colaboradores (1978; cit. por Jose de los Rios, Teresa Avila, 2004) consideran tres dimensiones en la satisfacción del paciente:

1. Cognitiva: Cantidad y calidad de la información que ofrecen el médico y la enfermera.
2. Afectiva: Interés y comprensión que demuestran los trabajadores de la salud.
3. Competencia profesional: Habilidades y competencia clínica profesional del médico y de la enfermera.

Es una definición que nos parece bastante interesante por la simplicidad con que nos presenta esta definición de los elementos de la satisfacción, pero además veremos otras definiciones que nos lleven a comprender un proceso complejo y subjetivo como la satisfacción del paciente.

Según Abguillerm, (2007)

Se presentan breves definiciones de cada uno de los factores, y de las dimensiones que componen la Calidad de servicio

1. **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa
2. **Empatía:** Habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar, y respondiendo correctamente a sus reacciones emocionales.
3. **Responsabilidad:** Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud
4. **Seguridad:** El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.
5. **Tangibles:** Apariencia de instalaciones físicas, equipos, materiales y cualquier recurso tangible que influya en el nivel de atención médica.
6. **Precio:** Tarifa cobrada por el servicio, sin embargo para nuestro estudio no es relevante, es más, este factor puede llegar a ser positivo, ya que al no haber un costo por la atención, el nivel de expectativas es menor que si la persona tuviese un costo por dicha atención.
7. **Calidad de producto:** Respecto a los productos complementarios entregados en los consultorios, como leche, medicamentos, etc.
8. **Calidad en el Servicio:** Es el nivel de calidad que la organización como titular del servicio tiene por objeto ofrecer a sus clientes. Se define en función de 5 dimensiones

9. **Factores Situacionales:** Ocurrencia de eventos extraordinarios y como son resueltos.

10. **Factores Personales:** Estado anímico de los pacientes en el día de la atención.

11. **Equidad:** Entregar el servicio justo a cada persona.

12. **Satisfacción Cliente:** Es consecuencia de la interacción de todos los factores influyentes. (p.15)

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La presentación de este trabajo de investigación se justifica porque permitió conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con dolencias bucales que acuden al consultorio dental del Centro Medico Militar de Lambayeque y al obtener los resultados de la satisfacción obtenida se conoció la calidad de atención brindada a dichos pacientes lo que posteriormente permitirá a las autoridades pertinentes plantear propuestas de solución basados en los resultados obtenidos.

#### **1.6 Hipótesis**

Existe la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017?

#### **1.7 Objetivos**

##### **1.7.1 General**

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017

## **1.7.2 Específicos**

Identificar la satisfacción del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.

Identificar la calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017

Establecer la relación entre la satisfacción y la calidad objetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.

Establecer la relación entre la satisfacción y la calidad subjetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.

## II. MARCO METODOLÓGICO

### 2.1. Diseño de investigación

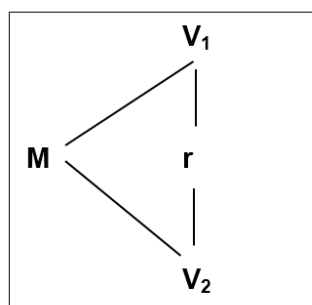
“La investigación fue de tipo no experimental porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 244-259). Sustentado en Hernández, Fernández y Baptista (2006): “Se trata de una Investigación no experimental porque no replica el fenómeno a estudiar” (p.244-259).

Por su naturaleza fue cuantitativo porque tuvo que describir y explicar los fenómenos asociados a las variables en estudio y fueron susceptibles de cuantificación, se utilizó la metodología empírico analítico y se sirvió de pruebas estadísticas para el análisis de datos . (Hernández et al., 2006, p. 244-259)

“Por su alcance temporal el corte de la metodología de recolección de datos fue transversal por cuanto se consultó a la muestra en solo un momento específico” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

“El diseño de investigación corresponde al correlacional, ya que examina la relación o asociación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio” (Baptista et al., 2010).

La investigación tiene el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Pacientes

V<sub>1</sub>: Satisfacción

V<sub>2</sub>: Calidad de atención

r : Relación entre las variables de estudio

## **2.2. Variables y Operacionalización**

### **2.1.1. Variable: Satisfacción**

#### **Definición conceptual**

Es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos. La satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. (Córdova, 2009).

#### **Definición operacional**

La variable de estudio fue medida a través del cuestionario el cual constó de 44 preguntas, las cuales fueron 22 preguntas de expectativas y 22 de percepciones.

### **2.1.2. Variable: Calidad de atención**

#### **Definición conceptual**

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (Ministerio de Salud, 2011).

#### **Definición operacional**

La variable de estudio fue medida a través del cuestionario como instrumento, el cual constó de 19 preguntas.

### **2.1.3. Operacionalización de la variable**



VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIAS	ESCALA
<b>SATISFACCION</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	1,2,3,4,5,6,7,8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfecho Mayor igual que 0</li> <li>- Insatisfecho Menor que 0</li> </ul>	Ordinal
	<b>FIABILIDAD</b>	Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	9,10,11,12,13		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición y voluntad de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el Servicio	14,15,16,17,18		
	<b>SEGURIDAD</b>	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	9,20		
	<b>EMPATIA</b>	Atención Individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.	21,22		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CATEGORIAS	ESCALA
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>CALIDAD OBJETIVA</b>	Tecnología de los equipos	1, 2,3,4,5,6,7,8,9	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno</li> <li>- Más de 69</li> <li>- Regular 44 – 69</li> <li>- Malo &lt; 44</li> </ul>	Ordinal
		Apariencia del personal			
		Señalizaciones internas			
		Apariencia de los ambientes			
		Información de tratamientos			
		Tiempo de espera			
		Accesibilidad			
		Puntualidad en la atención			
		Duración de la atención			
	<b>CALIDAD SUBJETIVA</b>	Interés del personal por cumplir lo que promete	10,11,12,13,14,15,16,17,18,19	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bueno</li> <li>- Más de 69</li> <li>- Regular 44 – 69</li> <li>- Malo &lt; 44</li> </ul>	Ordinal
		Interés del personal por solucionar sus problemas			
		Rapidez en solucionar los problemas			
		Disposición del personal por ayudar al usuario			
		Seguridad que trasmite el personal			
		Cortesía del personal			
		Capacitación del personal			
		Capacitación del operador			
		Trato personalizado			
		Comprensión de necesidades			

## 2.3. Población y muestra.

### 2.3.1 Población.

La población para el presente estudio está conformada por personal del servicio militar que presta servicio en la Setima Brigada de Infantería, en el cuartel Demetrio Acosta de Lambayeque.

La población consta de 156 individuos y la muestra está dada por la siguiente formula:

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

Definición de símbolos:

n = tamaño de la población

z = nivel de confianza,

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada

q = probabilidad de fracaso

E = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

Dando una muestra de 111 individuos, siendo una muestra aleatoria y probabilística.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1 Técnicas

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta la cual persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema. Esta técnica está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuentes de información. Realizada con el propósito de obtener información más espontánea y abierta

## 2.4.2 Instrumentos

Es así, que en el presente estudio se utilizó dos instrumentos:

**a) Calidad de Atención en Odontología (SERVQHOS modificado):** Instrumento que se elaboró para obtener información relevante en lo que respecta al servicio de odontología del hospital, y se aplicó a los pacientes que acuden a este servicio.

Para la aplicación del instrumento, se solicitó permiso a la institución para acceder a ellas a encuestar a los pacientes, por un periodo de dos meses, en los turnos de mañana y tarde.

La aplicación de la encuesta estuvo a cargo del responsable del trabajo de investigación y de un personal auxiliar, a fin de evitar sesgos de información, la misma que recibió la capacitación por la responsable durante tres jornadas de taller además de realizar experiencias de campo, durante la prueba piloto.

El programa de capacitación contempló los siguientes aspectos:

2. Explicación de los objetivos del estudio de medición de la calidad de los servicios en Odontología.
3. Características del instrumentos a utilizar (SERVQHOS modificado).
4. Tipo de muestreo a utilizar y organización para la recolección de la información.
5. Práctica de campo: encuestando a pacientes de consultorio particular y luego durante la prueba piloto.
6. Discusión de los resultados de la práctica de campo.

## **b) Encuesta Servqual Para Satisfacción**

Se utilizó la encuesta SERVQUAL versión adaptada que cuenta con cinco dimensiones de calidad (fiabilidad (F), capacidad de respuesta (CR), seguridad (S), empatía (E), y aspectos tangibles (T) , distribuidas en 22 preguntas de percepciones y expectativas.).

Para la calificación de las expectativas y percepción se utiliza una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta. Para ello se realizó un análisis más sencillo de los resultados, basado en la metodología SERVQUAL.

Los resultados los interpretaremos como usuario satisfecho cuando la diferencia tiene un valor de cero o positivo y usuario insatisfecho cuando el valor es negativo. Posteriormente se realizará la estimación de la satisfacción global y por cada dimensión de la calidad.

### **Validez y Confiabilidad del instrumento: Calidad de Atención en Odontología (SERVQHOS modificado)**

Obtenido el apoyo y autorización del Hospital II Luis Heysen Incháustegui; se procedió en primer lugar a efectuar una encuesta piloto para validar el instrumento SERVQHOS modificado para su uso en los servicios odontológicos. Para la validez de contenido se realizó juicio de expertos, para la validez de constructo se realizó el análisis factorial exploratorio, encontrándose un  $KMO=0,887$  (sobresaliente según clasificación de Kaiser) y la prueba de esfericidad de Barlett nos determina una correlación significativa para todos los factores, como lo vemos en el cuadro:

### KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,887
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado gl	171
	Sig.	,000

Por lo que el análisis factorial exploratorio confirma la estructura del instrumento en 2 factores: calidad subjetiva (ítems) y calidad objetiva (ítems)

Para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna, como se aprecia en el siguiente cuadro:

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos Tipificados	N de elementos
,905	,908	19

Finalmente se prosiguió a realizar la encuesta SERVQHOS modificada validada, teniendo en cuenta consideraciones éticas como el consentimiento informado en forma verbal a los pacientes seleccionados antes de realizar la encuesta. Además se les explicó de la confidencialidad de la información y se les aseguró que dicha información será presentada como un análisis conjunto, grupal y no como información individual de personas o haciendo referencia a su nombre.

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento tal como se mencionó fue el cuestionario SERVQHOS modificado, que consta de 4 partes diferenciadas:

7. La primera parte describe los objetivos y la importancia de la información solicitada al usuario. Establece aspectos éticos como el permiso y el consentimiento para su aplicación y determina que la información será manejada de forma anónima y confidencial.
8. La segunda parte recoge características socio-demográficas y culturales (edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, distrito de procedencia)
9. La tercera consta de 19 ítems que se evalúan mediante una escala de Lickert, en el cual indaga al usuario por aspectos tangibles e intangibles de la calidad de la atención (calidad objetiva – calidad subjetiva), valorados desde 1 (la calidad de la asistencia ha sido mucho peor de lo que esperaba) a 5 (mucho mejor de lo que esperaba).
10. La cuarta y última parte es una encuesta adicional que indaga sobre la satisfacción global del usuario y aspectos relacionados con la misma. Existe además un espacio en blanco adicional en el cual el usuario puede escribir sugerencias que tenga para el mejoramiento de la calidad de la atención.

### **3.7.2. Validez y Confiabilidad del instrumento: Encuesta Servqual Para Satisfacción.**

La validez y confiabilidad se observa en el anexo 03

### **2.4.3 Metodología**

Esta investigación comprendió los siguientes métodos:

Observación: “Proceso de conocimiento por el cual se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en el objeto de conocimiento” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

Análisis: “Es un procedimiento mental mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades” (Hernández et al., 2006, p, 244-259). “El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

Abstracción: “Mediante ella se destaca la propiedad o relación de las cosas y fenómenos tratando de descubrir el nexo esencial oculto e inasequible al conocimiento empírico” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

“Por medio de la abstracción el objeto es analizado en el pensamiento y descompuesto en conceptos; la formación de los mismos es el modo de lograr un nuevo conocimiento concreto” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

Inductivo: “Procedimiento mediante el cual a partir de acontecimientos únicos se pasa a propuestas generales, lo que posibilita desempeñar un papel fundamental en la formulación de la hipótesis” (Hernández et al., 2006, p, 244-259).

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Una vez aprobado el proyecto de investigación por la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo, se solicitó el permiso a la institución donde se realizó la investigación, obtenido ello se firmó el consentimiento informado a la muestra identificada que reúna los criterios de inclusión, luego se procedió a la recolección de la información mediante la aplicación de los instrumentos. Finalmente se verificó que todos los instrumentos estuvieran



debidamente llenados para iniciar el procesamiento de los datos. Se realizó el procesamiento estadístico utilizando el software SPSS versión 22 para la presentación, análisis e interpretación de los resultados finales de la investigación

## **2.6. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de la presente investigación se hizo uso de los principios de la ética personalista, presentado en el ensayo de José Miguel Serrano Ruiz y Joaquín Fernández – Crehuet Navajas, quienes consideran 4 principios éticos:

### *Principio del valor fundamental de la vida humana:*

“Implica que todas las dimensiones del ser que participan, integran o expresan la dignidad personal, son objeto de respeto” (Adrianzén, 2012, p.31). “Tales dimensiones tienen sentido en el todo de la persona y no pueden ser consideradas como un medio disponible para la maximización de lo útil o placentero” (Adrianzén, 2012, p.31). “Es así que, para efectos de la presente investigación, se tuvo pleno respeto, en cuanto a la dignidad de todos los participantes, sin cuestionarse los discursos que hayan podido ser vertidos durante el desarrollo de la misma” (Adrianzén, 2012, p.31).

### *Principio de Libertad y responsabilidad:*

Una persona tiene la libertad para conceder o no la intervención sobre sí pero, y éste es un punto importante, tiene a la vez la responsabilidad de que su elección esté en consonancia con su propia dignidad y con lo que él es; mientras que una persona consigo misma tiene un compromiso de respeto, puesto que ni él se ha hecho a sí mismo ni él se da la dignidad y el valor que tiene. (Adrianzén, 2012, p.31)

“Todas las personas que han participado de este estudio, lo han hecho, haciendo uso pleno de su libertad, asumiendo la responsabilidad de su elección con la firma del consentimiento informado” (Adrianzén,

2012, p.31). “El investigador, asumió con responsabilidad, velar porque la información obtenida de los informantes, sea utilizada sólo con fines de investigación” (Adrianzén, 2012, p.31). Del mismo modo los usuarios que se nieguen a participar no serán mal tratados ni discriminados por ese motivo o no es posible la existencia de algún tipo de coerción hacia ellos.

*Principio de Totalidad:*

“Se fundamenta en el hecho de que la corporeidad humana es un todo unitario resultante de la conjunción de partes distintas que están unificadas orgánica y jerárquicamente en la existencia única y personal” (Adrianzén, 2012, p.31). “La aplicabilidad del principio está condicionada por la naturaleza del todo, de las partes y de su relación mutua y la necesidad o conveniencia de procurar una mejor condición, existencia o actuación del todo” (Adrianzén, 2012, p.31).

## RESULTADOS

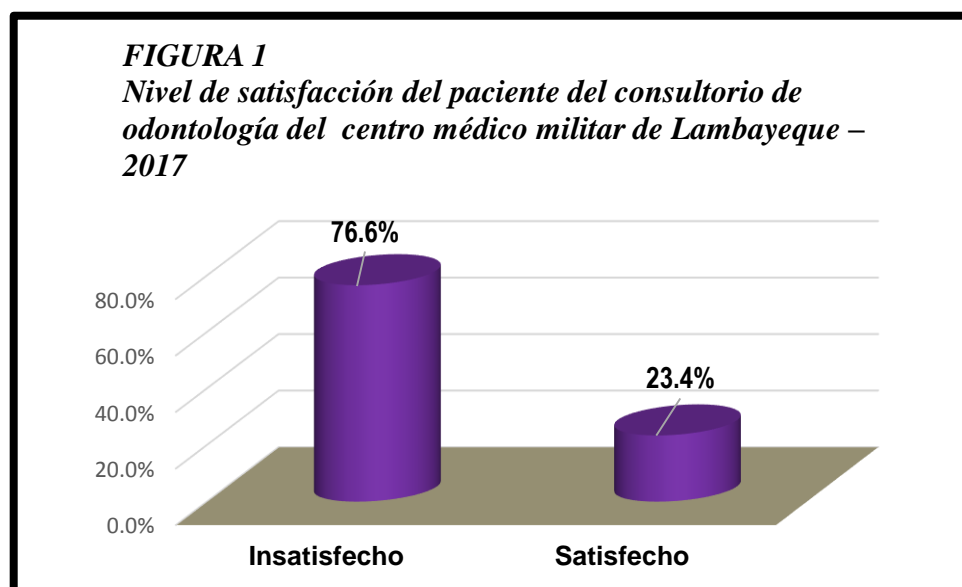
Tabla 1

Nivel de satisfacción del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.

		<i>Paciente</i>	
<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>Insatisfecho</i>	<i>Recuento</i>	85
		<i>% dentro</i>	76,6%
	<i>Satisfecho</i>	<i>Recuento</i>	26
		<i>% dentro</i>	23,4%
<i>Total</i>	<i>Recuento</i>	111	
	<i>% dentro</i>	100,0%	

*Fuente: instrumento aplicado a los pacientes del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017*

Se muestra que 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción de la atención en el consultorio de odontología, mientras que 23,4% de los pacientes muestran un nivel de satisfacción de la atención en el consultorio de odontología.



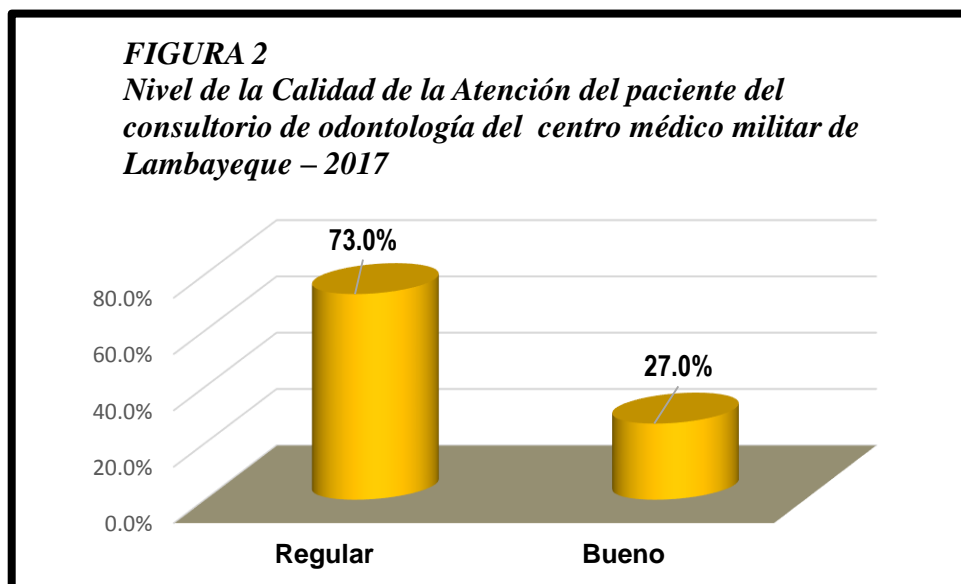
**Tabla 2**

**Nivel de la Calidad de la Atención del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.**

		<i>Paciente</i>	
<i>Calidad de la atención</i>	<i>Regular</i>	<i>Recuento</i>	81
		<i>% dentro</i>	73,0%
	<i>Bueno</i>	<i>Recuento</i>	30
		<i>% dentro</i>	27,0%
<i>Total</i>	<i>Recuento</i>	111	
	<i>% dentro</i>	100,0%	

*Fuente: instrumento aplicado a los pacientes del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017.*

Se observa que el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 27,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.



**Tabla 3**

**Nivel de satisfacción y la calidad objetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.**

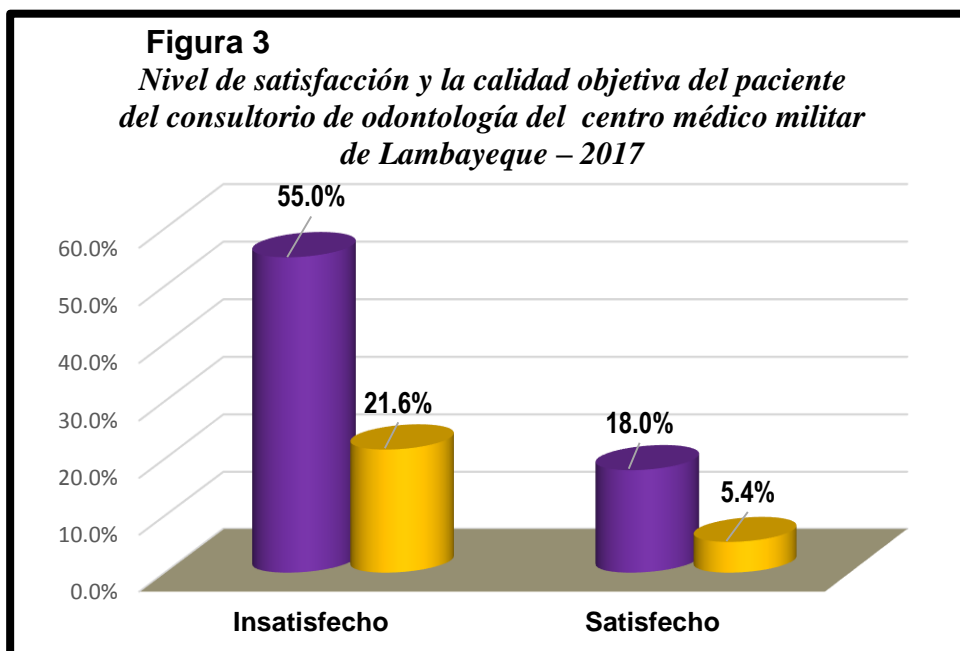
		CALIDAD OBJETIVA		Total	
		REGULAR	BUENO		
SATISFACCIÓN	INSATISFECHO	Recuento	61	24	85
		% del total	55,0%	21,6%	76,6%
	SATISFECHO	Recuento	20	6	26
		% del total	18,0%	5,4%	23,4%
Total	Recuento	81	30	111	
	% del total	73,0%	27,0%	100,0%	

*Fuente: instrumento aplicado a los pacientes del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017.*

Se observa en el nivel de insatisfacción el 55,0% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es regular y el 21,6% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es bueno.

En el nivel de satisfacción el 18,0% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es regular y el 5,4% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es bueno.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,049$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,001, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.



**Tabla 4**

**Nivel de satisfacción y la calidad subjetiva del paciente del consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.**

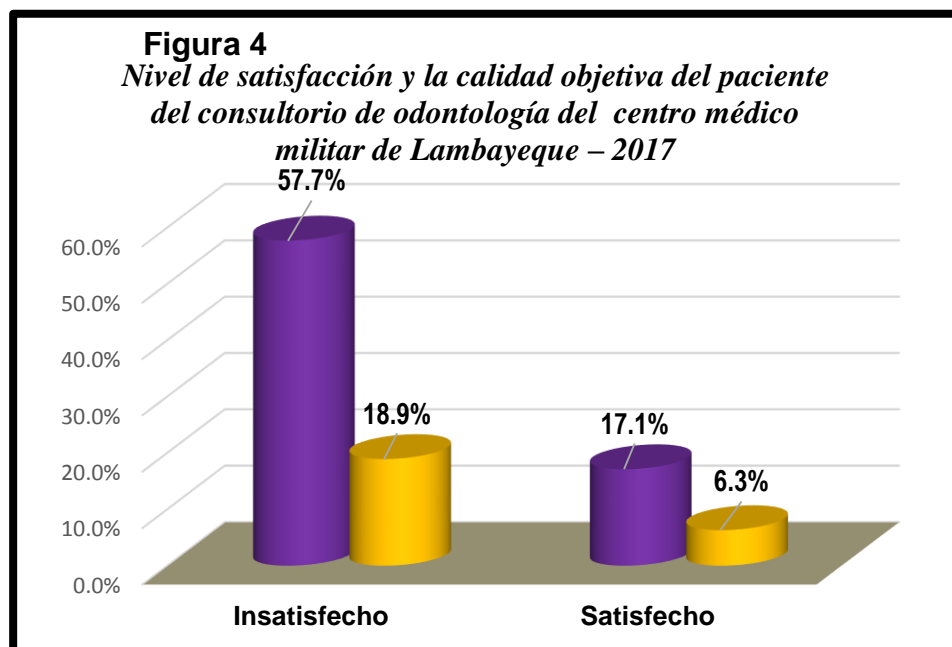
		CALIDAD SUBJETIVA		Total	
		REGULAR	BUENO		
Satisfacción	INSATISFECHO	Recuento	64	21	85
		% del total	57,7%	18,9%	76,6%
	SATISFECHO	Recuento	19	7	26
		% del total	17,1%	6,3%	23,4%
Total	Recuento	83	28	111	
	% del total	74,8%	25,2%	100,0%	

*Fuente: instrumento aplicado a los pacientes del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017.*

Se observa en el nivel de insatisfacción el 57,7% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es regular y el 18,9% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es bueno.

En el nivel de satisfacción el 17,1% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es regular y el 6,3% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es bueno.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,022$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,001, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.



**Tabla 5**

**Nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017.**

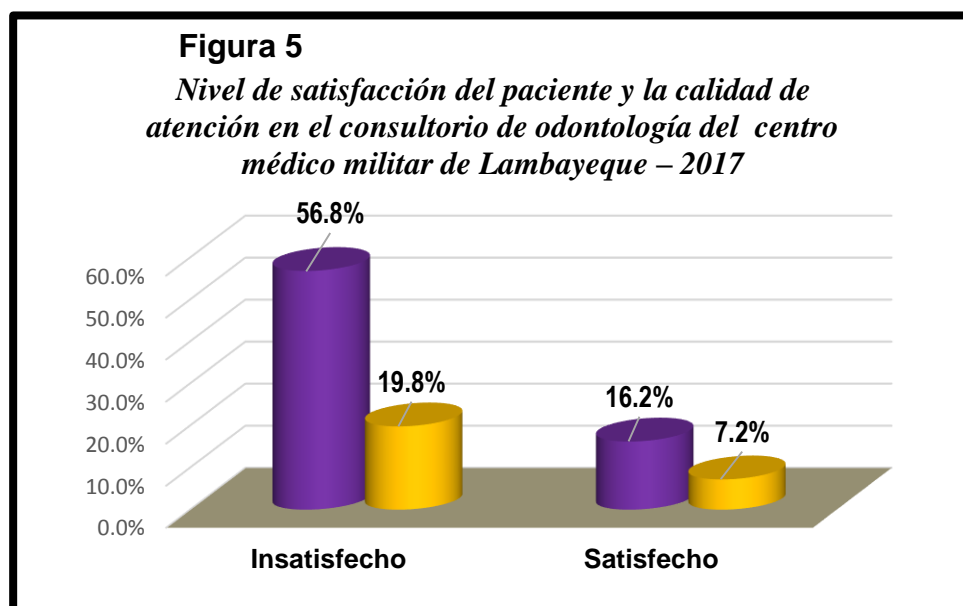
		CALIDAD DE ATENCIÓN		Total
		REGULAR	BUENO	
Satisfacción	INSATISFECHO	Recuento	63	85
		% del total	56,8%	76,6%
	SATISFECHO	Recuento	18	26
		% del total	16,2%	23,4%
Total	Recuento	81	30	111
	% del total	73,0%	27,0%	100,0%

*Fuente: instrumento aplicado a los pacientes del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017.*

Se observa en el nivel de insatisfacción el 56,8% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 19,8% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.

En el nivel de satisfacción el 16,2% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 7,2% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,047$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.



## Prueba de hipótesis

Existe la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017

## Nivel de significancia

$$\alpha = 0,05$$

$$gl = (2-1)(2-1) = 1$$

## Prueba estadística

Aplicaremos la comparación de valores paramétricos ubicados en la tabla Chi cuadrado según lo planteado en la hipótesis

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde

$O_i$  es el valor observado

$e_i$  es el valor esperado

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,241	1	,003
N de casos válidos	111		

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ( $\chi_c^2 = 3,842$ ) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. Por lo que concluimos que existe una relación significativa entre las variables de estudio.



### III. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación se fundamentan en que la satisfacción del paciente siempre va en relación a la calidad de atención que otorga el profesional de la salud en cada consulta odontológica brindada.

En este marco se ha investigado sobre estas variables y se analiza en base a los objetivos planteados

Se encontró que el 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción sobre la atención en el consultorio de odontología, mientras que 23,4% de los pacientes muestran un nivel de satisfacción de la atención en el consultorio de odontología.

En estos resultados es preocupante que un alto porcentaje de usuarios esté descontento con el servicio que brinda el profesional odontólogo sobre todo se evidencia en la infraestructura del centro médico, en los escasos medicamentos que recibe y en los tiempos prolongados para obtener una consulta.

Estos hallazgos se pueden analizar con la investigación de **Laura (2015)** en su estudio Satisfacción del paciente respecto a la calidad de atención brindada por los alumnos del VIII y IX semestre de la clínica odontológica de la UCSM durante los meses de marzo-abril-mayo del 2015 quien concluye que existe relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención.

Este autor asume la posición que ambas variables están asociadas y definen en el usuario su aceptación del servicio.

Se observa que el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 27,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Igualmente se plantea **Salazar (2013)** en su trabajo de investigación *Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Independencia Arequipa 2013*. Quien concluye que una adecuada calidad de atención influye significativamente en la satisfacción del usuario, coincidiendo con los resultados de este estudio.

Se observa en el nivel de insatisfacción el 55,0% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es regular y el 21,6% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es bueno.

En el nivel de satisfacción el 18,0% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es regular y el 5,4% de los pacientes opinan que la calidad objetiva es bueno.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,049$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,001, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.

Se observa en el nivel de insatisfacción el 57,7% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es regular y el 18,9% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es bueno.

En el nivel de satisfacción el 17,1% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es regular y el 6,3% de los pacientes opinan que la calidad subjetiva es bueno.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,022$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,001, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.

Se observa en el nivel de insatisfacción el 56,8% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 19,8% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.

En el nivel de satisfacción el 16,2% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular y el 7,2% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es buena.

Además se observa que para medir las relación entre las variables se calculó la r de Pearson, resultado que  $r = 0,047$ , lo que indica que la relación entre las variables es débil positiva, además se tiene un nivel de significancia de 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables.

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ( $\chi_c^2 = 3,842$ ) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. Por lo que concluimos que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Según los objetivos planteados se concluye:

##### **Conclusión Objetivo General**

Como se puede apreciar el valor de la prueba estadística Chi cuadrado ( $\chi_c^2 = 3,842$ ) cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. Por lo que concluimos que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

##### **Conclusión de objetivos Específicos**

Se muestra que 76,6% de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología.

Se observa que el 73,0% de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular

En el nivel de satisfacción el 17,1% de los pacientes opinan que la calidad de atención subjetiva es regular.

En el nivel de satisfacción el 16,2% de los pacientes opinan que la calidad de atención objetiva es regular.

## V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las autoridades de la institución tomen en cuenta los resultados de este estudio para que se diseñen planes de mejora que se puedan aplicar para optimizar el servicio que se brinda a los pacientes.
- Se recomienda que el personal de salud del consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque sea capacitado en gestión de los servicios de la salud para que sean gestores que busquen brindar un servicio de calidad bajo la metodología de cero errores.
- Se recomienda a las autoridades del Centro Médico Militar de Lambayeque que establezca protocolos de atención buscando lograr la satisfacción del paciente en temas como tiempos de espera, infraestructura, entre otros.
- Se recomienda que la Universidad César Vallejo planifique segunda especialidad sobre gestión de los servicios de la salud dirigido al personal operativo como enfermeros, técnicos, odontólogos, entre otros, donde serán capacitados en temas de calidad de atención en salud, etc.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo S., V. L. (2008). Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution "IPS Universitaria" (Medellín). 2008. *Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioq.*, 19(2), 13-23.
- Arancibia, M. (16 de 08 de 2003). *Temas de Ingeniería Industrial*. Obtenido de <http://www.geocities.com/maag111063/index.html>
- Aranguren, I. (2009). *Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de prevención del profesorado de la Universidad central de Venezuela durante el último trimestre del 2004*. Obtenido de Acta odontologica Venezolana.: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion\\_satisfaccion\\_usuarios\\_servicios\\_salud.pdf](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.pdf)
- Atiencia, K. (2013). *Mejoramiento de la calidad de atención a los usuarios de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, Quito 2013*. Titulación de Magíster en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local, Universidad Técnica Particular de Loja, Loja.
- Ávalos, M. I. (2010). *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud Consideraciones teóricas y metodológicas*. Madrid: Ediciones Horizonte Sanitario.
- Bandera, S., & Márquez, M. (2011). Calidad de la estomatología general integral en el policlínico docente José Martí. *MEDISON*, 201;15(1):, 99-104.
- Bernuy, A. (2005). *Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004*. Tesis para optar el título de Cirujano Dentista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Bucchi, C., Sepúlveda, C., Monsalves, M., & Bustos, L. (2012). *Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de*

*Salud. International journal of odontostomatology*,. Recuperado el 12 de 11 de 2014, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2012000300005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2012000300005&lng=es&tlng=es). 10.4067/S0718-381X2012000300005.

Campos, R. (2013). Campos, R. (2013). Determinar la calidad del servicio de salud que brinda el Hospital Santa María del Socorro, según el modelo SERVQUAL. . *Rev. enferm. vanguard.* , 1(1): 16-20.

Cavazos, A. (2004). *Cavazos AR, ¿Puede medirse la calidad en el servicio? Hospitalidad-ESDAI*. Recuperado el 1 de 06 de 2011, de <http://calidad-de-servicio-unexpo2011.wikispaces.com>

Consejo Directivo Cuerpo Médico HNAAA. (2012). Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital octubre de la región Lambayeque en el año 2010. *Revista Medicocientífica del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 5(1), 5-9.

Córdova, V. (2009). *Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Donabedian, A. (1986). *Quality Assurance in Our Health Care System*. American College. Michigan: Journal of the American Medical Association.

Elizondo, J. (2009). *La Satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la UANL*. Tesis doctoral, Universidad de Granada. , Granada.

Encalada, B. (2012). *Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología del centro de salud N° 8 Cotocollao o MSP en los grupos cubiertos por la ley de maternidad*

- gratuita y atención a la infancia en el marco del plan*. Tesis de maestría en salud pública, Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito.
- Evans, J. y. (2000). *Administración y Control de la Calidad*. México: International Thompson Editores.
- García, B., & Estévez, D. (2010). *La calidad de los servicios estomatológicos* . Universidad de Ciencias Médicas “Dr. Serafín Ruiz de Zárate Ruiz Santa Clara, Villa Clara, Facultad de Estomatología , Villa Clara, Cuba.
- García, C., Chengueyen, M., & Mormontoy, W. (2010). Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores socio demográficos asociados. 2. *MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim.*, 4(1): 7 -13.
- Hernandez Sampieri, R. e. (1997). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MCGRAW-HILL .
- Horovitz, J. (1997). *La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente*. . Madrid: Ed. Mc Graw Hill.
- Jacinto, J. (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007*. Tesis para obtener título de cirujano dentista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos., Lima.
- Jimenez, P. (2010). *Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de atención percibida por el usuario del área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – ESSALUD. Enero – Julio 2010* . Lambayeque.
- Juran, J. y. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad*, . México: McGraw Hill.
- López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire”*. Tesis doctoral, Universidad de Valencia, Valencia.



- López, O., & Cerezo, M. P. (2010). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Revista Gerencia Politecnica*, 9(18), 124-136.
- Lyandra, R. (1983). *Administración de los Servicios de Salud*. México: Ed. Interamericana .
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo*. Lima.
- Ministerio de salud. (2012). *Norma Técnica de Salud N° 091 -Minsa/Dgsp-V.01"Norma Técnica de Salud de Atención Integral del Adulto/A Con Infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH)*. lima.
- Montgomery, D. (1996). *Introduction to Statistical Quality Control*. USA: John Wiley and Sons.
- Mora, E. (2013). *Fortalecimiento del servicio odontológico que se brinda a las embarazadas del hospital de Girón, Azuay 2012*. tesis de Maestría Gestion de Salud, Universidad Técnica Particular de Loja., Loja.
- Muza, R., & Muza, P. (2011). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales . *Revista Chilena de Salud Pública.*, 12(1):12-7.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima.
- Organización Panamericana de La Salud. (2001). *Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería*.
- Ortiz, R. e. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Debate, Instituto Nacional de Oncología y Radiobiología. , La Habana, Cuba.

- Pariajulca, I. (2011). *Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la universidad privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011.* Tesis para optar el título de cirujano dentista , Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Académico Profesional de Odontología, Lima.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*, 23.<sup>a</sup> edición.
- Rodríguez, M. (2012). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San v.* Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología , Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Salazar, G. (2009). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana, Lima.* Tesis para obtener título de cirujano dentista, Universidad Peruana Cayetano Heredia., Lima.
- Salcedo, M. (2009). *Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNMSM.* Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de Salud, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Salud, M. d. (2006). *Lineamientos de la Política Sectorial para el periodo 2002-2012 y principios Fundamentales para el quinquenio Agosto 2001-Julio 2006.* . Lima.
- Soin, S. (1997). *Control de Calidad Total*, . México: McGraw Hill.
- Sosa, .. (2012). *Como lograr la calidad en la clinica dental.* Obtenido de Escuela acional de Salud Publica de Cuba.
- Valdez, H. (19994). *Más allá de la Calidad Total y de los RE. Administración y Desarrollo* . Lima: ESAN.

Vargas, D. (2013). *Vargas, D. (2013) Ecuador, en su tesis de Maestría “Estudio de satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. Universidad San Francisco de Quito.*  
Tesis de Maestría , Universidad San Francisco de Quito, Quito.

Zlatar, S. (1986). *Administración en Atención de la Salud. Tomo I.* (FAP, Ed.)  
Lima.

## **VII. ANEXOS**

**ANEXO 01:** Consentimiento Informado

**ANEXO 02:** Instrumento de Satisfacción

**ANEXO 03:** Ficha Técnica

**ANEXO 04:** Instrumento de Calidad de atención

**ANEXO 05:** Ficha Técnica

## ANEXO 01: Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) Paciente

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación Satisfacción del paciente y Calidad de Atención en el Consultorio de Odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017

Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que asista en una fecha coordinada previamente, en un tiempo aproximado de 60 minutos, en el cual se le aplicará dos cuestionarios sobre: satisfacción y calidad de atención.

La información sobre los datos de los cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador

Br. Aldo Cesar Carrera Juárez

Correo: [acj65@hotmail.com](mailto:acj65@hotmail.com)

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la investigación.

---

Nombre y Firma

DNI:

Chiclayo 11 de Julio de 2017

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO  
MÉDICO MILITAR DE LAMBAYEQUE – 2017.**

A. EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las Expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir. Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
11.	E	Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio.							
12.	E	Que la consulta con el Cirujano Dentista se realice en el horario programado.							
13.	E	Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente.							
14.	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio de odontología.							
15.	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
16.	E	Que la atención sea rápida.							
17.	E	Que la atención para llevar un tratamiento dental sea rápida.							
18.	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía dental) sea rápida y segura.							
19.	E	Que la atención sea individualizada y satisfactoria.							
20.	E	Que durante su atención en el consultorio de odontología se respete su privacidad.							
21.	E	Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido.							
22.	E	Que el Cirujano Dentista le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal.							
23.	E	Que el Cirujano Dentista que atenderá su problema de salud, le inspire confianza.							
24.	E	Que el Cirujano Dentista le trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
25.	E	Que el Cirujano Dentista que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud dental.							
26.	E	Que el Cirujano Dentista le explique a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud dental o resultado de la atención.							

27.	E	Que el Cirujano Dentista le explique a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.								
28.	E	Que el Cirujano dentista le explique a usted o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaran.								
29.	E	Que la señalización del servicio de odontología (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.								
30.	E	Que el consultorio cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañes.								
31.	E	Que el consultorio cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
32.	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios, cómodos y acogedores.								



**B. PERCEPCIONES**

En segundo lugar, califique las Percepciones que refiere a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el consultorio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1.	P El personal de informes le oriento y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el consultorio de odontología.							
2.	P La consulta con el Cirujano Dentista se realizó en el horario programado.							
3.	P Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada del paciente.							
4.	P Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el consultorio de odontología.							
5.	P Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.							
6.	P La atención fue rápida.							
7.	P La atención para llevar un tratamiento dental fue rápida.							
8.	P La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografía dental) fue rápida y segura.							
9.	P La atención en el consultorio de odontología fue individualizada y satisfactoria.							
10.	P Durante su atención en el consultorio de odontología se respetó su privacidad.							
11.	P Se sintió satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido.							
12.	P El Cirujano Dentista le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud bucal.							
13.	P El Cirujano Dentista que le atendió su problema de salud, le inspiró confianza.							
14.	P El Cirujano Dentista le trato con amabilidad, respeto y paciencia.							
15.	P El Cirujano Dentista que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud dental.							
16.	P El Cirujano Dentista le explico a usted o sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud dental o resultado de la atención.							
17.	P El Cirujano Dentista le explico a usted o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos.							
18.	P El Cirujano dentista le explico a usted o familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos que le realizaron							
19.	P La señalización del consultorio de odontología (carteles, letreros y flechas) sea adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.							

20.	P	El consultorio conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañes.								
21.	P	Los consultorios contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.								
22.	P	El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.								

## FICHA TÉCNICA

## Evaluación de Satisfacción

## I. Datos Informativos:

- Autor : Aldo Cesar Carrera Juárez
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A pacientes del centro médico militar de Lambayeque
- Administración : Individual.
- Duración : 10 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

## II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 44 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable satisfacción

## III. Opciones de respuesta:

Nº de Ítems	Puntaje
1 –44	Satisfecho Mayor igual que 0
	Insatisfecho Menor que 0

## IV. Niveles de valoración:

## Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos

1. <b>Nombre del instrumento</b>	- Evaluación de Satisfacción
2. <b>Autor</b>	- Aldo Cesar Carrera Juárez
3. <b>Año</b>	- 2017
4. <b>Tipo de instrumento</b>	- Cuestionario
5. <b>Tipo de reactivos</b>	- Preguntas cerradas y selección única.
6. <b>Administración</b>	- Aplicación a pacientes del centro médico militar de Lambayeque.
7. <b>Duración</b>	- 10 minutos.
8. <b>Validación</b>	- A juicio de tres expertos
9. <b>Muestra piloto</b>	- Aplicación del instrumento para evaluar la satisfacción del paciente para determinar la confiabilidad.
10. <b>Confiabilidad</b>	- Alfa de Cronbach 0,887
11. <b>Materiales</b>	- Instrumento impreso - Lapicero
12. <b>Significancia</b>	- El instrumento presenta una significancia del 5%

**CALIDAD DE ATENCIÓN EN ODONTOLOGÍA.**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: "Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque – 2017

". La información es de carácter confidencial y reservado, ya que los resultados serán manejados, sólo por el investigador y también servirán para mejorar el servicio de Odontológica. Basándose en su experiencia, responda si la calidad de la atención que le ha proporcionado el servicio de Odontológica ha sido mejor o peor de los que usted esperaba. Para ello pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración.

Por favor responda las siguientes casillas

Edad:

Distrito:

Ocupación:

<input type="checkbox"/>	<b>Ama de casa</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Estudiante</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Empleado estatal</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Empleado particular</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Trabajador independiente</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Desempleado</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Jubilado</b>

**Grado de Instrucción**

<input type="checkbox"/>	<b>Ninguno</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Primaria</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Secundaria</b>
<input type="checkbox"/>	<b>Superior</b>

Mucho peor de lo que esperaba	1
Peor de lo que esperaba	2
Como me lo esperaba	3
Mejor de lo que esperaba	4
Mucho mejor de lo que esperaba	5

<b>En el servicio de Odontológica...</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.- La tecnología de los equipos odontológicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
2.-La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3.-Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir al servicio de odontología han sido					
4.-El interés del personal por cumplir lo ofrecido ha sido					
5.-El estado en el que están los ambientes clínicos y la sala de espera (aparición, comodidad) han sido					
6.-La información que los operadores (doctores) proporcionan del tratamiento, ha sido					
7.-El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de odontología ha sido					

8.-La facilidad para llegar al hospital ha sido					
9.-El interés del personal por solucionar sus problemas ha sido					
10.-La puntualidad para la atención de las consultas ha sido					
11.-La rapidez con lo que se consigue lo que se ha pedido ha sido					
12.-La disposición del personal para ayudar cuando lo necesita ha sido					
13.-La confianza (seguridad) que el personal le transmite ha sido.					
14.-La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
15.-La preparación (capacitación) del personal para realizar su trabajo ha sido					
16.-La preparación (capacitación) del operador (doctor) para realizar su trabajo ha sido					
17.-El trato personalizado que se le ha dado ha sido					
18.-La capacidad del personal para comprender sus necesidades ha sido					
19.-La duración de la atención que le han dado, ha sido					

## FICHA TÉCNICA

### Evaluación de la calidad de la atención

#### I. Datos Informativos:

- Autor : Aldo Cesar Carrera Juárez
- Tipo de instrumento : Cuestionario, tipo escala valorativa
- Niveles de aplicación : A pacientes del centro médico militar de Lambayeque
- Administración : Individual.
- Duración : 10 minutos.
- Materiales : Un ejemplar, instrumento impreso, lapicero.
- Responsable de la aplicación : Autor

#### II. Descripción y propósito:

El instrumento que se utilizará consta de 19 ítems, que están comprendidos en las dimensiones de la variable calidad de la atención.

#### III. Opciones de respuesta:

Nº de ítems	Puntaje
1 – 19	Bueno Más de 69
	Regular 44 – 69
	Malo < 44

#### IV. Niveles de valoración:

##### Ficha Técnica del Instrumento de Recolección de Datos

1. <b>Nombre del instrumento</b>	- Evaluación de la calidad de la atención
2. <b>Autor</b>	- Aldo Cesar Carrera Juárez
3. <b>Año</b>	- 2017
4. <b>Tipo de instrumento</b>	- Cuestionario
5. <b>Tipo de reactivos</b>	- Preguntas cerradas y selección única.
6. <b>Administración</b>	- Aplicación a pacientes del centro médico militar de Lambayeque.

<b>7. Duración</b>	- 10 minutos.
<b>8. Validación</b>	- A juicio de tres expertos
<b>9. Muestra piloto</b>	- Aplicación del instrumento para evaluar la calidad de la atención para determinar la confiabilidad.
<b>10. Confiabilidad</b>	- Alfa de Cronbach 0,880
<b>11. Significancia</b>	- El instrumento presenta una significancia del 5%