

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA
ESSALUD PUNO – 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

BRIGETTE LYDIA DUEÑAS HANCCO

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE

CIRUJANO DENTISTA

PUNO – PERÚ

2019

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN
PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO - 2019

TESIS

PRESENTADA POR:

BRIGETTE LYDIA DUEÑAS HANCCO

PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA



APROBADA POR:

PRESIDENTE:


D.Sc TANIA CAROLA PADILLA CACERES

PRIMER MIEMBRO:


Dr. LUZ DOMINGA MAMAMI CAHUATA

SEGUNDO MIEMBRO:


Mg.NANCY BEATRIZ BORJAS ROA

DIRECTOR/ASESOR:


D.Sc MIRELIA JANET TALAVERA APAZA

Área: Salud pública y ocupacional

Tema: Condiciones de vida y salud bucodental

Fecha de sustentación: 16 de octubre del 2019

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por darme la vida, quererme mucho, creer en mí y por su apoyo incondicional; a mis hermanas por ser esa luz que guía mi camino, gracias por darme una carrera para mi futuro, todo esto se los debo a ustedes.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto, a Dios, el que en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores y a no cometerlos otra vez. Eres tu quien siempre guía mi vida.

A la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano, con su plana de docentes quienes me impartieron su conocimiento durante mi formación profesional.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE GRAFICOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS.....	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	15
1.3 HIPÓTESIS.....	15
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.5 OBJETIVOS	17
1.5.1 Objetivo General:	17
1.5.2 Objetivos Específicos:	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1 Antecedente internacionales	18
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes locales	23
2.2 MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1 CALIDAD	25
2.2.2 SATISFACCION DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	26
2.2.3 Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos	27
2.2.4 PERCEPCIÓN.....	27
2.2.5 EXPECTATIVA.....	30
2.2.6 ESCALA DE SERVQUAL MODIFICADAS PARA SU USO EN SERVICIOS DE SALUD.....	31
III. MATERIALES Y MÉTODOS	33
3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	33
3.1.1. AMBITO GENERAL.....	33
3.1.2. AMBITO ESPECÍFICO	35
3.2 POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION	36
3.2.1 Población.....	36

3.2.2 Muestra.....	36
3.3. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA	37
3.3.1 Criterios de inclusión:.....	37
3.3.2 Criterios de exclusión:	37
3.4. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	37
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	38
3.5.1 Técnica	38
3.5.2 Instrumento de recolección de datos	38
3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:.....	38
3.6.1 Consideraciones éticas.....	40
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	40
3.8 VARIABLES	40
3.8.1 Operacionalización de variables	41
VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	42
4.1 RESULTADOS.....	42
4.2 DISCUSION	54
V. CONCLUSIONES.....	57
VI. RECOMENDACIONES.....	58
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	59
ANEXOS	64

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL DEPARTAMENTO DE PUNO.....	34
FIGURA 2 : HOSPITAL I CLINICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO.....	35

ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO –2019.....	43
GRAFICO 2: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	45
GRAFICO 3: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	47
GRAFICO 4: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	49
GRAFICO 5: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2018	51
GRAFICO 6: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	42
TABLA 2: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	44
TABLA 3: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019	46
TABLA 4: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATIA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2018	48
TABLA 5: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2018	50
TABLA 6: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS.....	52

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

MODELO SERVQUAL	(Service of Quality)
ESSALUD	Seguro Social De Salud
MINSA	Ministerio De Salud

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud, Puno -2019.**Materiales Y Métodos:** El estudio fue de diseño descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue conformada por 82 pacientes encuestados. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada estandarizada por el Ministerio de Salud, para su uso en los establecimientos de salud la cual consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad con opciones de respuesta de 1 al 7. El número de ítems o preguntas por cada dimensión a evaluar fue la siguiente: Fiabilidad: preguntas del 1 al 5, Capacidad de respuestas: 6 al 9; Seguridad: 10 al 13; Empatía: 14 al 18 y Aspectos Tangibles: 19 ala 22.**Resultados:** Se evaluó la percepción y expectativa de la calidad de atención de los pacientes según 5 dimensiones las cuales se obtuvieron: FIABILIDAD.- El 77.3% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.68% se encontraron insatisfechos. CAPACIDAD DE RESPUESTA. - El 67.5% de pacientes están satisfechos en su atención y el 32.5% se encontraron insatisfechos. SEGURIDAD. - El 82.3% de pacientes están satisfechos en atención y el 17.7% se encontraron insatisfechos. EMPATIA. - El 77.6% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.4% se encontraron insatisfechos. ASPECTOS TANGIBLES. - El 74.7% de pacientes están satisfechos en su atención y el 25.3% se encontraron insatisfechos. **Conclusiones:** La evaluación de la percepción y expectativa de los pacientes fue de 76.4% satisfechos y el 23.6% insatisfechos en su calidad de atención.

Palabras Claves: Calidad, Atención, Percepción, Expectativa, Paciente, SERVQUAL

ABSTRACT

Objective: To evaluate the perception and expectation of the quality of care in patients who attend the dentistry service of the Hospital I Clinic Universitaria EsSalud, Puno - 2019. **Materials and Methods:** The study was descriptive, observational and cross-sectional. The study sample was made up of 82 patients surveyed. The instrument used was the modified SERVQUAL survey standardized by the Ministry of Health, for use in health facilities which consists of 22 questions of Expectations and 22 questions of Perceptions, distributed in five criteria or dimensions of quality assessment with answer options from 1 to 7. The number of items or questions for each dimension to be evaluated was as follows: Reliability: questions from 1 to 5, Ability to answer: 6 to 9; Security: 10 to 13; Empathy: 14 to 18 and Tangibility: 19 to 22. **Results:** The perception and expectation of the quality of care of the patients was evaluated according to 5 dimensions which were obtained: RELIABILITY. - 77.3% of patients are satisfied in their care and 22.68% were dissatisfied. CAPACITY OF ANSWER. - 67.5% of patients are satisfied in their care and 32.52% were dissatisfied. SECURITY. - 82.3% of patients are satisfied in care and 17.68% were dissatisfied. EMPATIA. - 77.6% of patients are satisfied in their care and 22.4% were dissatisfied. TANGIBLE ASPECTS. - 74.7% of patients are satisfied in their care and 25.3% were dissatisfied. **Conclusions:** The evaluation of the quality of care of the patients evaluated was 76.4% satisfied and 23.6% dissatisfied in their care.

Keywords: Quality, Attention, Perception, Expectation, Patient, SERVQUAL

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención abarca todo lo referente a la atención tanto recuperativa y preventiva de la población. El cual se proporcionar servicios a lo largo del ciclo de vida, es por esta razón que la calidad de la atención debe ser medido, para mejorar la salud, y así lograr aumentar los resultados de salud deseados de tal manera que sean consistentes y sostenibles.

Si bien se han descrito múltiples conceptos de calidad a lo largo de décadas, existe el reconocimiento de que los servicios de salud tienen que ser eficaces, seguro, centrado en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficientes dando una buena satisfacción de servicios, para lograr alcanzar la cobertura sanitaria universal, según el Director General de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus, refiere que “si falta la calidad, la cobertura en salud seguirá siendo una promesa vacía”, los servicios de salud de alta calidad implican una atención adecuada, en el momento adecuado, en respuesta a la satisfacer las necesidades y preferencias de los usuarios, minimizando los daños y el desperdicio de recursos ¹

En el Perú, el MINSA cuenta con la Unidad Funcional de Gestión de la Calidad en Salud el cual impulsa la Política Nacional de Calidad en Salud y del Sistema de Gestión de la Calidad, que tienen como una de sus finalidades mejorar la atención en los servicios de salud con el fin de mejorar la satisfacción en la atención en salud que busca mejorar el estado de salud de la población.²

El presente estudio se realizó en las instalaciones del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud y tuvo como objetivo general, evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud Puno -2019.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, la calidad de atención se ha convertido en un factor principal a tener en cuenta dentro de las organizaciones prestadoras de servicios de salud. En nuestro país, la baja calidad de la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas de salud.³

Se han realizado múltiples iniciativas para evaluar la medición de calidad del servicio a través de la satisfacción del usuario que recibe el servicio, ante la gran cantidad de los establecimientos de salud se obtiene un grado de insatisfacción alto de los pacientes que son atendidos en el sistema de salud este es el motivo de la gran necesidad de encontrar nuevas metodologías sencillas y de fácil aplicación para obtener resultados que nos ayuden a contribuir en identificar las principales causas del nivel de insatisfacción, para la implementación de nuevas acciones en la mejora continua de la calidad de atención en los establecimientos de salud, servicios médicos o toda empresa que brinde servicio de salud, basados en la satisfacción del mismo usuario por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber qué es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.¹⁻³

La calidad de la atención es un tema de importancia que los profesionales deben tener, una buena interacción con el paciente, permitiendo mayor seguridad de su asistencia

continúa, y con ello disminuir y prevenir enfermedades orales, se debe dedicar la atención que merece por el impacto que tiene en el bienestar de los pacientes “; en tal sentido el Ministerio de Salud reconoce en sus documentos oficiales como en la gestión y planificación de políticas sanitarias ,y es precisamente por ello que estandariza la metodología SERVQUAL modificado para los Servicios de Salud según RM N° 527-2011/MINSA, que evalúa la calidad a partir de dos elementos claves ,a saber: las percepciones y expectativas de los usuarios de consulta externa.³⁴En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a la mejora de la calidad de atención.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál será la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud, Puno -2019?

1.3 HIPÓTESIS

Por ser un estudio descriptivo no se considera hipótesis.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El siguiente estudio de investigación se justifica por las siguientes razones.

- A nivel teórico:

Esta investigación se justifica en el contexto teórico porque se inspira en la importancia que tiene, de conocer la satisfacción según modelo SERVQUAL percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología, considerando que dicha atención posee cinco dimensiones que se basan a la esencia de la disciplina del profesional de

salud: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; el cual nos permitirá conocer de manera más detallada esta problemática. Así mismo es muy importante estudiar la satisfacción porque es un indicador de calidad que depende de la percepción y las expectativas que tiene el paciente o familiar sobre la calidad de atención brindada por el profesional de salud, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la calidad de atención en salud.

- A nivel práctico

El presente estudio pertenece a la línea de investigación del cuidado desde el proceso de odontología, porque se ha manifestado que las condiciones en que los trabajadores en general y los profesionales de odontología en particular laboran, no son dignas o no favorecen de una parte la calidad en la atención y mucho menos la satisfacción al usuario; por ello deben ser evaluadas para mejorar continuamente la calidad de atención y que el paciente quede satisfecho con la atención recibida por parte del profesional de salud. Esta investigación aportará resultados en la que facilitará a las autoridades responsables de gestión hospitalaria, implementar un plan de mejoramiento continuo de calidad de atención, priorizando la satisfacción del paciente que debe ser vista como un derecho de la salud.

- A nivel metodológico

El presente estudio es importante porque se utilizó instrumentos de investigación con pruebas de validación y confiabilidad, que permitió identificar a la institución las posibles deficiencias de la atención del profesional de salud percibida por el paciente. Así mismo de buscar cambios integrales en la labor del profesional de salud enfocando la atención hacia la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades y percepciones. El presente estudio representará como antecedente para una futura investigación relacionada a la problemática de estudio en el campo odontológico.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General:

- Evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.

1.5.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención, según la dimensión de fiabilidad en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.
- Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención, según la dimensión de capacidad de respuesta en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.
- Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención, según la dimensión de empatía en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.
- Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención, según la dimensión de seguridad en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.
- Determinar la percepción y expectativa de la calidad de atención, según la dimensión de aspectos tangibles en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno -2019.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedente internacionales

Lora S, Tirado A, Montoya M, Simancas P.(2016)Cartagena, Colombia :Realizaron un estudio sobre la percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Fue un estudio de corte transversal, donde se aplicó una encuesta con preguntas para calidad y satisfacción considerando la escala de Likert, considerándose una muestra de 277 pacientes. Los valores obtenidos en la investigación es que el 99,3% se encuentran satisfechos y el 97,8% percibió que la atención se presta con calidad (si hay calidad), otro resultado importante es que no se encontró relación estadísticamente significativa ($p>0,05$) al relacionar satisfacción y calidad en los pacientes con las variables edad y sexo. De esa manera el nivel de calidad y satisfacción en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente.⁴

Reyes S. Y Col. (2015) Acapulco, México: Realizó un estudio titulado: “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”, tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron datos sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los usuarios, 88,0 % reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % expresó recibir trato bueno o

excelente de parte de la enfermera asistente y 79,0 % opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. Se concluye que en la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios.⁵

Bermúdez F., Delgado M. (2015) Managua, Nicaragua: Realizaron un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral III a usuarios externos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua -Managua, en el período de Septiembre a Octubre; la muestra fue con 144 pacientes que asistieron en dichos meses y 63 estudiantes que cursan IV año de la Carrera de Odontología y que realizan procedimientos quirúrgicos en el área de Cirugía Oral III; la percepción de calidad de la atención en cirugía Oral III, se valoró como bueno un 71% de los estudiantes, 16% como regular y 13% malo; en el enfoque cuantitativo se pudo conocer la valoración de los estudiantes con la percepción de la calidad, estructura y proceso, siendo datos importantes ya que adicional a ello, el enfoque cualitativo nos permite la opinión de los estudiantes con relación al trato interpersonal.⁶

Gubio P. (2014) Quito, Ecuador: Realizó el estudio “estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el período enero a marzo del 2014. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) la

satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total así como que lo que para un pacientes es malo para otro es bueno.⁷

2.1.2 Antecedentes nacionales

Espejo D. (2018) Lima, Perú: El objetivo del estudio fue evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. Resultados: El estudio demostró que todas las dimensiones de escala Servqual evaluadas en la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia presentaron diferencia significativa, los cuales fueron: Tangibilidad ($p < 0.0001$), Fiabilidad ($p < 0.0001$), Capacidad de respuesta ($p < 0.0001$), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); mostrando que la calidad de servicio de la Clínica presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa en la atención odontológica. En el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ($p < 0.0001$) y Empatía ($p < 0.0001$); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00)

y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. Conclusión: Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de servicio del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017.⁸

Chávez A. (2016) Lima Perú: El objetivo fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de carielogía y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. Se utilizaron los programas de Excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo. De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En conclusión, la calidad de atención de la Universidad San Martín de Porres es buena.

Camba L. (2014) Chimbote, Perú: Realizó un estudio titulado. “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes, se presentó cinco dimensiones de evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados percibidos por los usuarios fueron: 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. Conclusión: La calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción.¹⁰

Vidaurre M. (2017) Lima, Perú: Se realizó una investigación el cual tuvo como objetivo evaluar la percepción y la expectativa de la calidad de atención por los pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I. Se encontró que la calidad de atención según la percepción del paciente de la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas fue satisfactoria (99%), y en lo que respecta a expectativa del paciente el resultado fue también

satisfactoria (100%).El nivel de calidad de atención de los pacientes según las cinco dimensiones en promedio global fue satisfactorio, resaltando que la dimensión de elementos tangibles obtuvo un resultado satisfactorio no tal alto en comparación con las demás dimensiones. Concluyo que la expectativa de atención de los pacientes que acudieron a la Clínica Estomatológica Universidad Alas Peruanas- Lima durante el año 2017-I es mayor a la percepción sobre la calidad de atención; según los resultados obtenidos en el estudio. ¹¹

2.1.3 Antecedentes locales

Mamani A. (2017) Puno, Perú: Se realizó un estudio titulado grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, Minsa, Puno-2017 el cual tuvo como objetivo determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Resultados: muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7%). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %).

Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. Concluyo: que la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.¹²

Cárdenas J. (2015) Puno, Perú: El estudio se realizó en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón (HRMNB) de la ciudad de Puno con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odontostomatología y la satisfacción de sus usuarios, en una muestra de 253 individuos mayores de edad de ambos sexos que acudían a los diferentes consultorios de dicho servicio el método para la recolección de datos fue la aplicación de una ficha de cotejo para realizar una evaluación de cumplimiento de metas e identificar el indicador de eficacia y una evaluación físico - financiera para identificar el indicador de eficiencia en el área de Estadística y Seguro Integral de Salud (SIS) del HRMNB, luego se realizó una encuesta estructurada !utilizando para ello el modelo SERVQUAL (Service Quality).Resultados: el avance físico de metas mostraba un total de 409 atenciones en el I semestre del 2014, de las cuales un 65% correspondían a pacientes externos y un 35 % correspondía a los afiliados al SIS, siendo la meta anual 820 se obtuvo una eficacia del 50% mientras que la evaluación físico financiera mostraba una ejecución de 62280 nuevos soles lo cual correspondía a la mitad del PIM (Presupuesto Institucional Modificado) del año 2014 hallándose una eficiencia del 50%, mientras que el 92% de los encuestados con el SERVQUAL demostraron estar satisfecho con la atención recibida, 7% manifestaron estar muy satisfechos y solo 1% no dio opinión, concluyéndose que el servicio es eficaz-eficiencia está directamente relacionado con la satisfacción positiva.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CALIDAD

Existen varias definiciones para el término “calidad” en la atención de la salud.

Según el Diccionario de la Lengua Española “Calidad” significa, propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.¹⁴(ISO) 1989, la Organización Internacional de normalización, definió que: "Calidad, es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado."¹⁵

Según el ministerio de salud define que “La calidad es hacer lo correcto de la manera correcta la primera vez y hacerlo mejor la vez siguiente, con las limitaciones de los recursos existentes y la satisfacción de la comunidad”.¹⁶

La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino que la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los niveles de atención. La calidad en los servicios involucra toda la institución y depende todos. (EsSalud).¹⁷

Calidad en la atención de salud

En 1991 la OMS afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite".¹⁸

La calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la

calidad obliga mejorar a todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante. Al asegurar la calidad de atención en salud, se permite que las actividades que se realizan sean adecuadas, donde la unidad de los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización, y un ambiente armonioso en la institución, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios. Si una institución llega a tener un nivel de importancia en cuanto a la calidad de atención que brindan al usuario y que se diferencie de otras instituciones, ésta, va a ser preferida y tendrá mayor nivel de afluencia de solicitantes de servicio.¹⁹

2.2.2 SATISFACCION DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La satisfacción en la atención odontológica se relaciona con la percepción que toma el paciente una vez recibido la atención dental, es de suma importancia porque permite poder medir la efectividad del servicio prestado puede verse afectada por la edad, sexo, nivel de instrucción, etc. La satisfacción generada por la atención odontológica brindada, dependerá de la decisión del paciente para continuar con el tratamiento a sugerir por el profesional, que posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario.²⁰

El odontólogo debe brindar una atención de calidad que ayuden fomentar la calidad de la vida, si el paciente se encuentra con una mala calidad de atención odontológica, el paciente acudirá con menos frecuencia reduciéndose así el número de veces que acudirá a su atención lo cual nos lleva a tener resultados bajos en su salud y calidad de servicio prestado.²⁰ El odontólogo deberá ser un profesional competente y con ética, buscado

cómo objetivo el bien del paciente. Deberá conocer los principios éticos y mejorar el buen trato adoptando actitudes y prácticas que mejoren los indicadores de salud bucal.²⁰

2.2.3 Evaluación de la calidad de Servicios Odontológicos

La intención de evaluar del nivel de satisfacción adquirido en los servicios odontológicos, está centrado en conocer la realidad; ya que posterior a ello se podrá realizar reformas que nos permitan implementar medidas que sean de ayuda para mejorar la calidad de los servicios brindados.²⁰

En la búsqueda para mejorar el servicio público se encontró diversos parámetros de evaluación, entre ellos tenemos el modelo Servqual, elaborado por Zeithaml, quien tenía como propósito evaluar la calidad de servicio que es ofrecida por alguna organización, la cual se basó en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles.²⁰ Lo mencionado nos permite conocer sobre las expectativas de cada usuario hacia cualquier organización prestadora de servicio de salud, y de este modo mejorar su calidad.²⁰

En la búsqueda para mejorar el servicio público se encontró diversos parámetros de evaluación, entre ellos tenemos el modelo Servqual, elaborado por Zeithaml, quien tenía como propósito evaluar la calidad de servicio que es ofrecida por alguna organización, la cual se basó en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles. Lo mencionado nos permite conocer sobre las expectativas de cada usuario hacia cualquier organización prestadora de servicio de salud, y de este modo mejorar su calidad.

2.2.4 PERCEPCIÓN

Según el diccionario de la lengua española (2005), la percepción es la “sensación

interior que resulta de una impresión material, captación realizada a través de los sentidos. Conocimiento, aprehensión de conceptos e ideas”.²¹

La percepción se puede considerar como la capacidad de los organismos para obtener información sobre su ambiente a partir de los efectos que los estímulos producen sobre los sistemas sensoriales, lo cual les permite interactuar adecuadamente con su ambiente.²²

La psicología define a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios entorno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización.²³

La percepción es un proceso que realiza el cerebro. Este proceso consta en recibir, analizar, interpretar y almacenar los estímulos que recibe de los sentidos. Los sentidos son los portadores de los estímulos, es la conexión que tiene el cerebro con el mundo exterior.²⁴

También mediante la percepción obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.²⁵

2.2.4.1 Tipos de percepción

En cuanto a los tipos de percepción se consideran:

Percepción biológica: Los elementos básicos en la percepción son cadenas de reflejo condicionado, por elementos simples de la actividad del analizador visual, demostrando que la percepción biológica, describe el condicionamiento como la reacción en base a las asociaciones que cada individuo puede haber sufrido.²⁶

Percepción física: La percepción física está orientada al comportamiento físico de los objetos y del propio cuerpo, en espacio y en el tiempo, produciendo una serie de estímulos, procedentes del exterior del cuerpo a través de receptores visuales, táctiles y auditivos; los cuales provocan sensaciones y por lo tanto, las acciones de una persona dependerán, en parte, de su percepción de la situación, basándose en dichas sensaciones.²⁶

Percepción social: Se refiere a la manera como percibimos y conocemos las características psicológicas de otras personas, es decir está vinculado con la naturaleza de las relaciones interpersonales en una determinada situación de interacción social.²⁶

Componentes de la percepción: En la percepción intervienen tres componentes estrechamente asociados; estos elementos no se dan por separado, sino que constituyen una única realidad:

Proceso Sensorial: Nada llega a nuestros conocimientos, si antes no llega a nuestros sentidos. La sensación constituye la fase inicial en la percepción de la información.²⁶

Proceso Simbólico: La percepción implica una estructuración de la realidad, interpreta y organiza la información recibida sensorialmente.²⁶

Proceso Afectivo: En nuestras relaciones con el mundo, no podemos desentendernos de nuestra peculiar forma de ser, ni de nuestra experiencia previa. La percepción es un acto de toda nuestra persona.²⁶

Satisfacción: Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse.²⁷

“Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.²⁸

Niveles de satisfacción²⁹

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción. Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

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

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Satisfacción del usuario externo: El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad en el contexto de familia y comunidad.³¹

La satisfacción del paciente es el grado en que la atención cumple con sus necesidades y expectativas; es la diferencia entre lo que el paciente espera recibir de la atención y la percepción del servicio que recibió.³⁰

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.³¹

2.2.5 EXPECTATIVA

Define lo que el usuario espera recibir del servicio que brinda la institución, esta expectativa se forma de sus experiencias anteriores y por sus necesidades conscientes.

Apartir de aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema cuando el cliente emite un juicio del servicio recibido.³⁰ Percepción de las necesidades del usuario externo: Define como percibe el usuario externo la entrega del servicio ofertado de la

institución u organización. El paciente tiene ciertas necesidades reales de las cuales a veces el mismo no es consciente. Estas necesidades son percibidas por el sistema para la posterior realización del servicio.³²

2.2.6 ESCALA DE SERVQUAL MODIFICADAS PARA SU USO EN SERVICIOS DE SALUD

Donabedian, en su teoría de la evaluación de la calidad afirma que se realiza en función de tres pilares principales y es la estructura, el proceso y los resultados y el modelo de calidad de servicio de salud (SERVQUAL) fue quien propuso, para evaluar la calidad de los servicios de salud y el cual contempla cinco dimensiones y son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.³³

Este instrumento SERVQUAL fue validado por primera vez en Latinoamérica en 1992 por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano de Calidad en los servicios el cual fue creado para ser aplicado por empresas y fue adaptado en el sector salud.³³

La encuesta SERVQUAL diseñada por Parasuraman que por su validez y confiabilidad, es una herramienta multidimensional la más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención los servicios de salud.³³

En el Perú, Caballero E., fue quien realizó la validación de la encuesta SERVQUAL modificada para los servicios de salud, el cual mostró tener buenas características psicométricas de validez y alta confiabilidad, la validación del constructo mostró una medida de adecuación de Kmo de 0,975 en la consulta externa.³³

La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ($p < 0,001$) y en el 2011 el Ministerio de Salud lo adoptó a una norma técnica “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los

Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” Instrumento SERVQUAL que se usa se usa para medir la satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa, la cual consta de 44 preguntas que evalúan las percepciones y expectativas para cada uno de los 22 ítems de la calidad de atención.³³

Las 5 dimensiones son:

- **Elementos tangibles:** Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.
- **Fiabilidad:** Es el talento que presenta el personal para manejar el servicio de manera honesta y adecuada. Dando la probabilidad de la función de algo.
- **Capacidad de respuesta:** Es la capacidad que muestra frente a diversos problemas o eventualidades que se presente previa o durante la cita. Mostrando disposición y voluntad para brindar ayuda al paciente y un servicio rápido.
- **Seguridad:** Verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir convicción y fiabilidad.
- **Empatía:** Adquisición emotiva de un individuo con energía de otro. El interés personalizado y detallado que es ofrecido a los pacientes por toda la organización.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó en el distrito de Puno, Provincia de Puno, Departamento de Puno.

3.1.1. AMBITO GENERAL

Superficie y Ubicación Geográfica

El departamento de Puno está ubicado al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km² (6 por ciento del territorio nacional) siendo el quinto departamento más grande en el ámbito nacional.

Limita por el norte con la región Madre de Dios, por el este con la República de Bolivia, por el sur con la región Tacna y la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Moquegua, Arequipa y Cusco.

El territorio puneño comprende 43 886,36 Km² de sierra (61,0 por ciento) y 23 101,86 Km² de zona de selva (32,1 por ciento), 14,5 Km² de superficie Insular (0,02 por ciento) y 4996,28 Km² (6,9 por ciento) que corresponden a la parte peruana del lago Titicaca.

La Región abarca un perímetro fronterizo de 1108 Km. que representa el 11 por ciento de línea de frontera del Perú. Esta subdividido en 13 provincias y 109 distritos, distribuidos de la siguiente manera: Puno 15 distritos, Azángaro 15, Carabaya 10, Chucuito 7, El Collao 5, Huancané 8, Lampa 10, Melgar 9, Moho 4, San Antonio de Putina 5, San Román 4, Sandía 10 y Yunguyo 7. El clima de Puno varía entre frío y

cálido. En las orillas del lago y en los valles formados por sus afluentes hasta los 4 000 m.s.n.m. es frío, aunque, atemperado por la influencia del lago; a mayores alturas es muy frío y glacial; en la selva el clima es cálido con precipitaciones pluviales y temperaturas muy superiores a las de la sierra. La temperatura promedio máxima es de 22°C y la mínima de 1,4°C. Las precipitaciones pluviales en el altiplano, obedecen a una periodicidad anual de cuatro meses (diciembre a marzo); esta periodicidad, a pesar de determinar las campañas agrícolas, puede variar según las características pluviales del año, originando inundaciones o sequías, así como la presencia de heladas y granizadas.

Población

Según las proyecciones poblacionales del INEI al 2019, Puno albergaba una población de 1'471,160 habitantes, lo que representa el 4.4% de la población nacional.³⁵

FIGURA N°1

UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL DEPARTAMENTO DE PUNO



Fuente: Oficina de Gestión de la Información y Estadística.³⁵

3.1.2. AMBITO ESPECÍFICO

La investigación se realizó en el “Hospital I Clínica Universitaria EsSalud”. Se encuentra ubicado en el departamento de Puno, Chejoña en la Avenida Panamericana Sur N °440. Pertenece a la Dirección Regional de Salud Puno. Este Establecimiento de Salud con internamiento, presta servicio a la población en diferentes especialidades como son: Medicina General, Medicina Interna, Ginecología, Cardiología, Pediatría, Endocrinología, Cirugía General, Psiquiatría, Enfermería, Obstetricia Y Odontología.

FIGURA N°2

HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD



Fuente: Propia del investigador

3.2 POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION

3.2.1 Población

Está constituida por 576 pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud.

3.2.2 Muestra

La fórmula respectiva para estimar el tamaño de muestra es la siguiente:

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

Donde el valor de:

n= Tamaño de la muestra

N= Población de Usuarios externos atendidos.

z= Valor “Z” a un nivel de confianza de 95% siendo igual a 1.96

p= Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfecho es de 0.5

E= Error estándar de 0.05

q= Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p) es de 0.5

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 576}{0.05^2(576 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 82 \cong$$

Estuvo conformada por 82 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud.

Selección de la muestra:

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.3. CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA

3.3.1 Criterios de inclusión:

- Pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes mayores de 18 años.

3.3.2 Criterios de exclusión:

- Pacientes que se negaron en participar de la encuesta.
- Pacientes con dificultad de comunicarse.
- Pacientes con trastorno mental que imposibilite su participación.

3.4. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

Según la intervención del investigador es observacional, según el periodo y secuencia de estudio la investigación es transversal y según el análisis y alcance de los resultados es descriptivo.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

3.5.1 Técnica

- Encuesta

3.5.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento utilizado, fue la encuesta SERVQUAL, elaborada por Parasuraman. El Ministerio de Salud del Perú, ha asumido esta metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país. La encuesta, incluye en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad.³⁴

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

3.6. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

Permiso a las autoridades del Hospital I Clínica Universitaria

- Se gestionó una solicitud de permiso al Director del Hospital I Clínica

Universitaria EsSalud – Puno. (Anexo 1)

- Se coordinó con el Jefe del servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud, para proseguir con la ejecución de la investigación.

En la ejecución

- Una vez aprobado la solicitud por parte del director del hospital y coordinar con el jefe del servicio de odontología, se acudió a la sala de espera del servicio de odontología para dar inicio el proyecto de investigación.
- Se realizó la presentación del ejecutor de la investigación y se explicó a los pacientes el título, objetivos y utilidad de la investigación y si aceptaban participar de ella en un tiempo de 2 minutos.
- Se hizo la entrega personal del consentimiento informado (Anexo 3) para que los pacientes lo lean y firmen en un tiempo de 2 minutos, de este modo acepten participar de la investigación.
- Se procedió a la entrega de la encuesta a los pacientes que aceptaron participar de forma voluntaria, indicando su carácter anónimo.
- Se explicó a los pacientes las preguntas expuestas en la encuesta y la manera de cómo responder.
- La encuesta tiene la siguiente estructura (Anexo 4); Primera parte, que contiene datos generales del paciente.; Segunda parte, contiene las 22 preguntas de las Expectativas y 22 preguntas de Percepción, según la escala numérica de Likert del 1 al 7. (Anexo 5) Donde 1: Extremadamente malo 2: Muy malo 3: Malo 4: Regular 5: Bueno 6: Muy bueno 7: Extremadamente bueno, dependiendo el grado de importancia que le otorga a cada pregunta.
- Se les dio un tiempo de 15 minutos para que los pacientes puedan llenar la encuesta, absolviendo cualquier interrogante que tengan de manera personal.

- En los casos que el usuario no responda algunas de las preguntas o no paso por uno de los procesos (Farmacia, caja u otro), se consignara en la encuesta como No Aplica (NA), debe registrar el número 99 en la herramienta informática

- Donde calidad de atención:

$$\text{SATISFACCIÓN} = \text{PERCEPCIÓN} - \text{EXPECTATIVA}$$

- Para los resultados se consideraron como aquellos usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.³³

3.6.1 Consideraciones éticas

- Se solicitó el permiso del Director del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud.
- Se solicitó el permiso del Jefe del servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud.
- Firma del consentimiento informado de los pacientes encuestados.

3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó el Aplicativo Excel 2010, utilizando estadística descriptiva, mediante frecuencias absolutas y relativas.

3.8 VARIABLES

Variable Independiente: Percepción y expectativa de la calidad de atención.

3.8.1 Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Definición conceptual	Indicadores	Escala de medición	Valores y categorías
Percepción y expectativa de la calidad de atención.	Fiabilidad	Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta	Constituida por preguntas del 1 al 5 de encuesta SERVQUAL	Ordinal	1:Extremadamente malo 2:Muy malo 3:Malo 4:Regular 5:Bueno 6:Muy bueno 7:Extremadamente bueno
	Capacidad de respuesta	Capacidad de resolver problemas o eventualidades que puedan presentarse previa o durante la atención.	Constituida por preguntas del 6 al 9 de encuesta SERVQUAL		
	Seguridad	Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza y credibilidad en la atención brindada.	Constituida por preguntas del 10 al 13 de encuesta SERVQUAL		
	Empatía	Atención individualizada y esmerada que ofrece toda la organización a sus clientes	Constituida por preguntas del 14 al 18 de encuesta SERVQUAL		
	Aspectos tangibles	Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.	Constituida por preguntas del 19 al 22 de encuesta SERVQUAL		

VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

TABLA 1

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

FIABILIDAD	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P1 El personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de odontología	62	75.6	20	24.4
P2 La consulta con el odontólogo(a) se realice en el horario programado	62	75.6	20	24.4
P3 La atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	62	75.6	20	24.4
P4 Su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención	73	89.0	9	11.0
P5 Las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	58	70.7	24	29.3
TOTAL	63	77.3	19	22.7

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 1, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según la fiabilidad resultó que el 77.3% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 22.7% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos a la pregunta 4 con un 89%.

GRAFICO 1

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO –2019

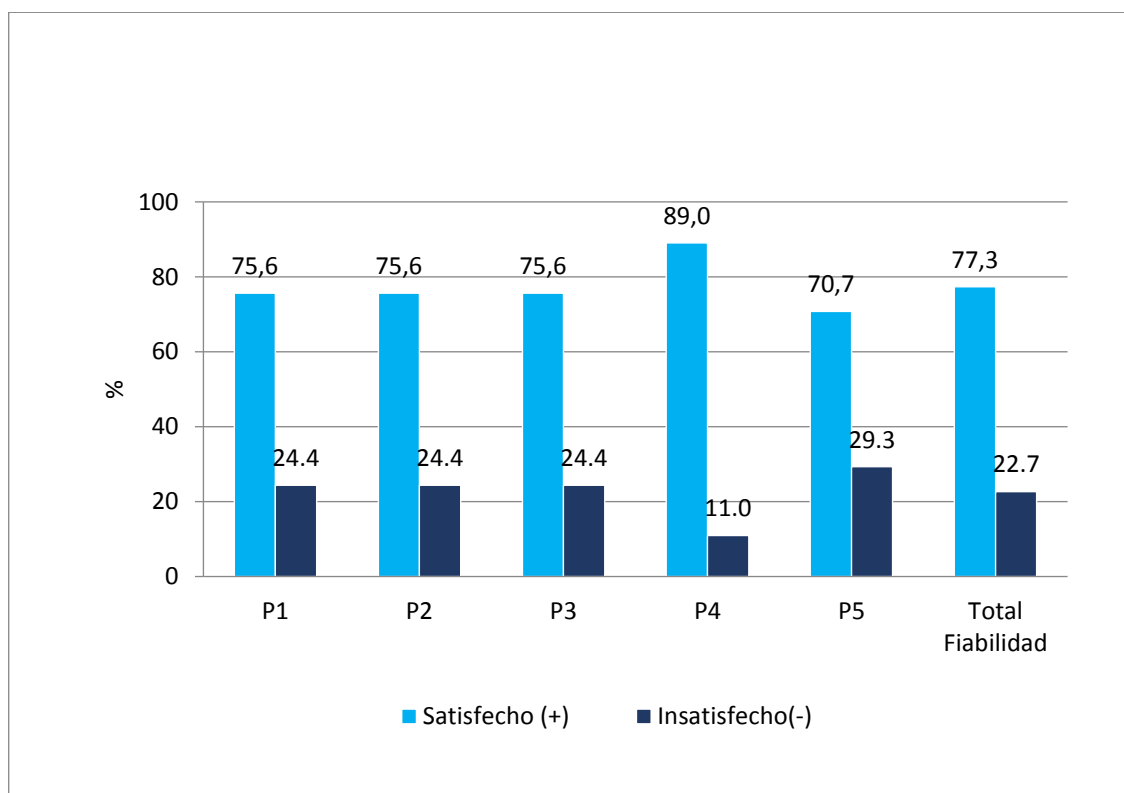


GRAFICO 1: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE FIABILIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO –2019

TABLA 2

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P6 La atención en caja o en el módulo admisión del Hospital I Clínica Universitaria sea rápida	57	69.5	25	30.5
P8 La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías periapicales) sea rápida	54	65.9	28	34.2
P9 La atención en farmacia sea rápida	55	67.1	27	32.9
TOTAL	55	67.5	27	32.5

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 2, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según la capacidad de respuesta resultó que el 67.5% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 32.5% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos a la pregunta 6 con un 69.5%.

GRAFICO 2

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

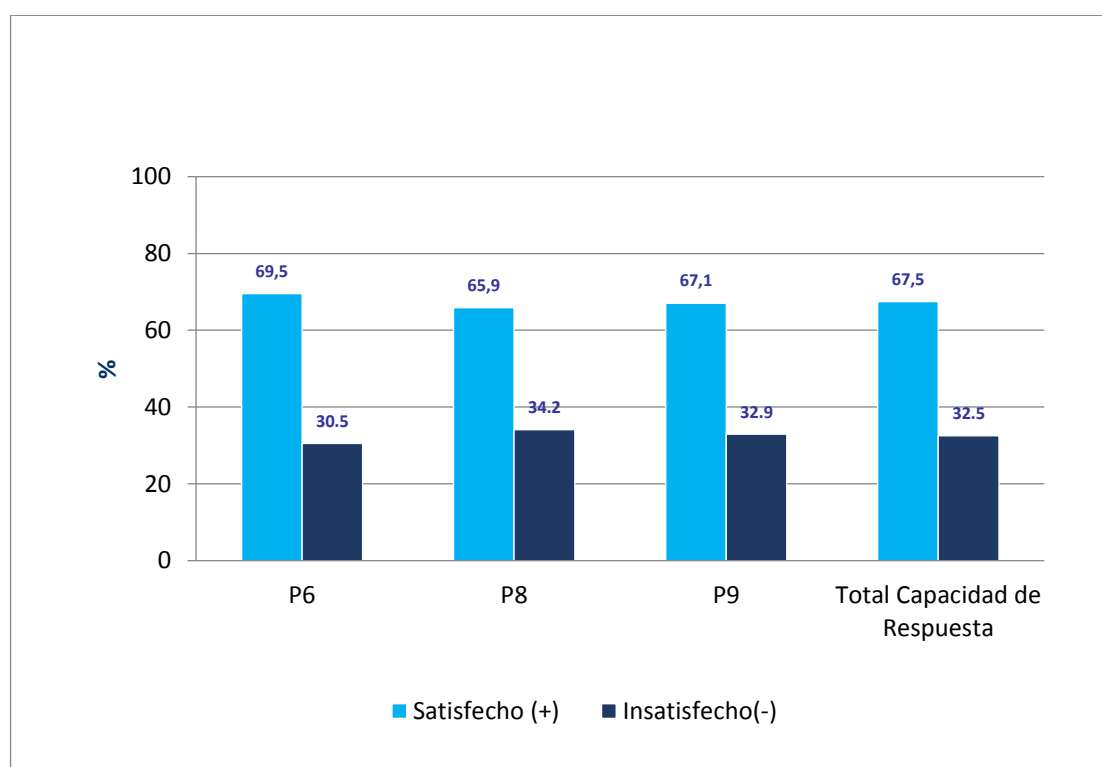


GRAFICO 2: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

TABLA 3

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

SEGURIDAD	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P10 Durante su atención en el consultorio se respeta su privacidad	69	84.1	13	15.9
P11 El odontólogo(a) le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	66	80.5	16	19.5
P12 El odontólogo(a) le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	65	79.3	17	20.7
P13 El odontólogo(a) que atenderá su problema de salud, le inspire confianza	70	85.4	12	14.6
TOTAL	67	82.3	15	17.7

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 3, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según la seguridad resultó que el 82.3% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 17.7% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos a la pregunta 13 con un 85.4%.

GRAFICO 3

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

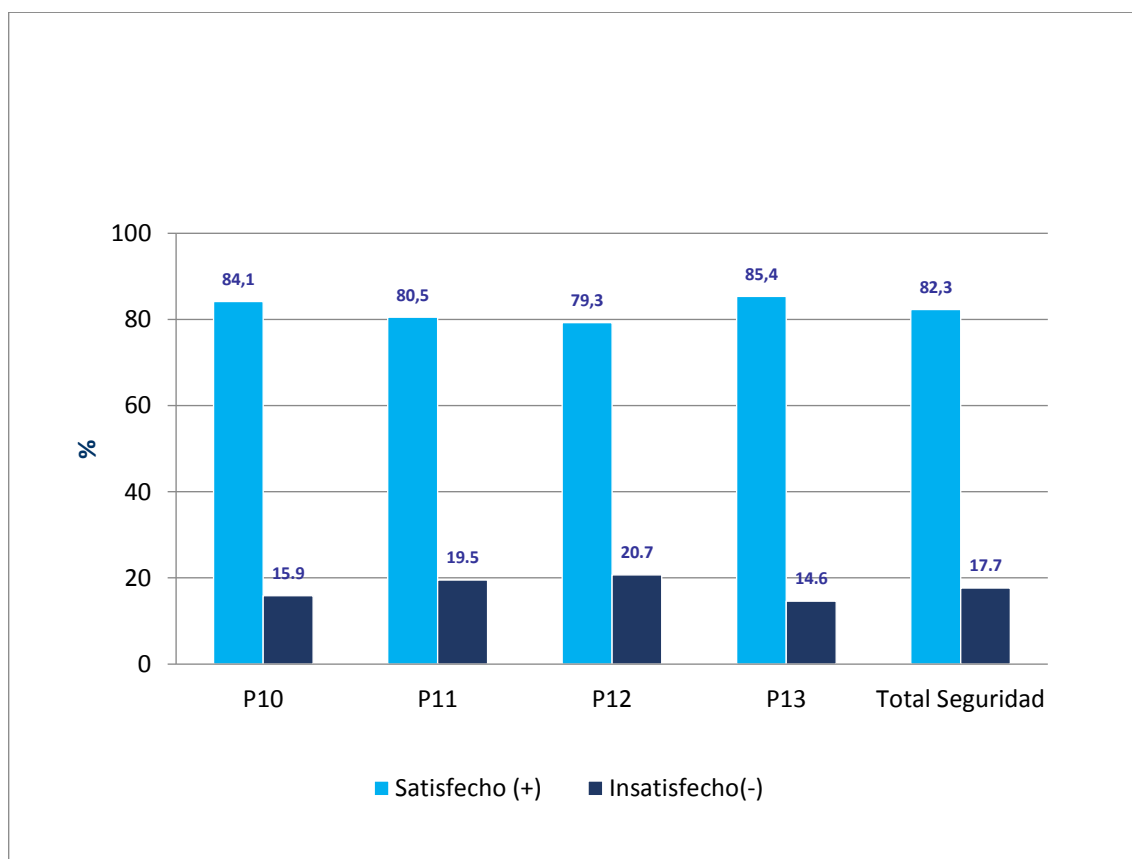


GRAFICO 3: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE SEGURIDAD EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

TABLA 4

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

EMPATIA	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P14 El personal del servicio de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia	67	81.7	15	18.3
P15 El odontólogo(a) que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud	65	79.3	17	20.7
P16 Usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención	64	78.0	18	21.9
P17 Usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el tratamiento que recibirá	61	74.4	21	25.6
P18 Usted comprenda la explicación que el odontólogo (a) le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán	61	74.4	21	25.6
TOTAL	64	77.6	18	22.4

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 4, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según la empatía resultó que el 77.6% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 22.4% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos a la pregunta 14 con un 81.7%.

GRAFICO 4

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

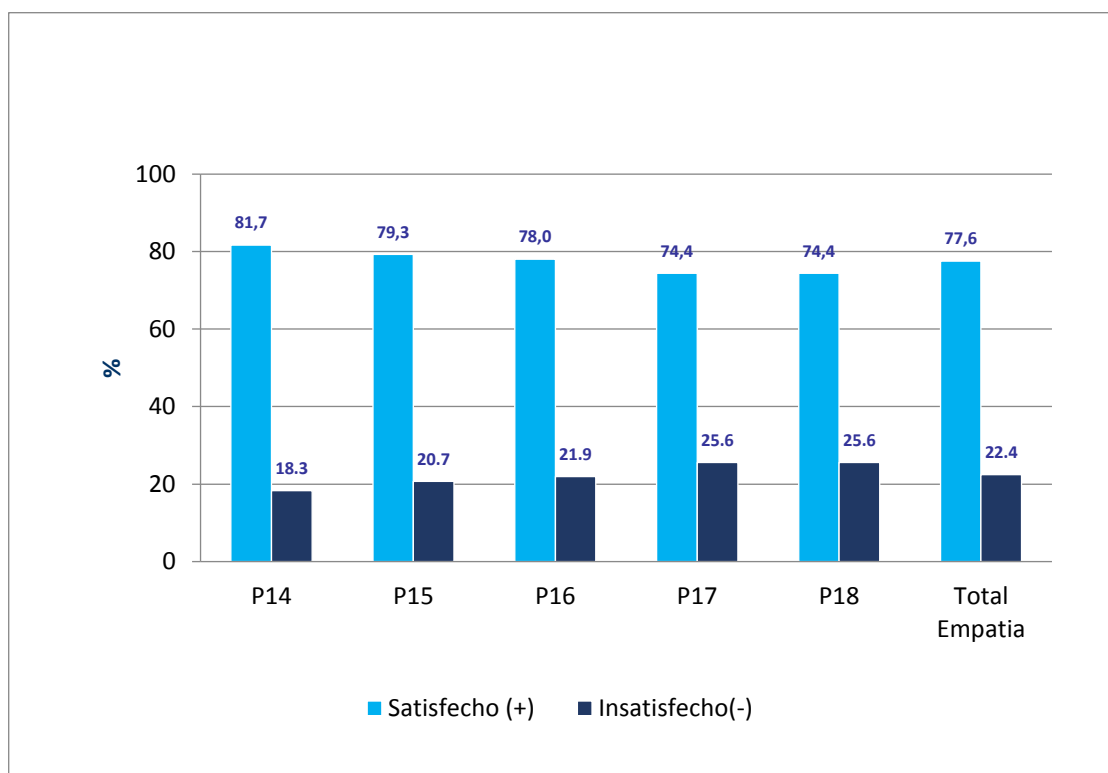


GRAFICO 4: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE EMPATÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019

TABLA 5

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2018

ASPECTOS TANGIBLES	SATISFECHO (+)		INSATISFECHO (-)	
	N	%	N	%
P19 Los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes	55	67.1	27	32.9
P20 El servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	65	79.3	17	20.7
P21 En el servicio de odontología cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	63	76.8	19	23.2
P22 El consultorio y la sala de espera del servicio de odontología se encuentren limpios y sean cómodos	62	75.6	20	24.4
TOTAL	61	74.7	21	25.3

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 5, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según los aspectos tangibles resultó que el 74.7% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 25.3% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos a la pregunta 20 con un 79.3%.

GRAFICO 5

PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2018

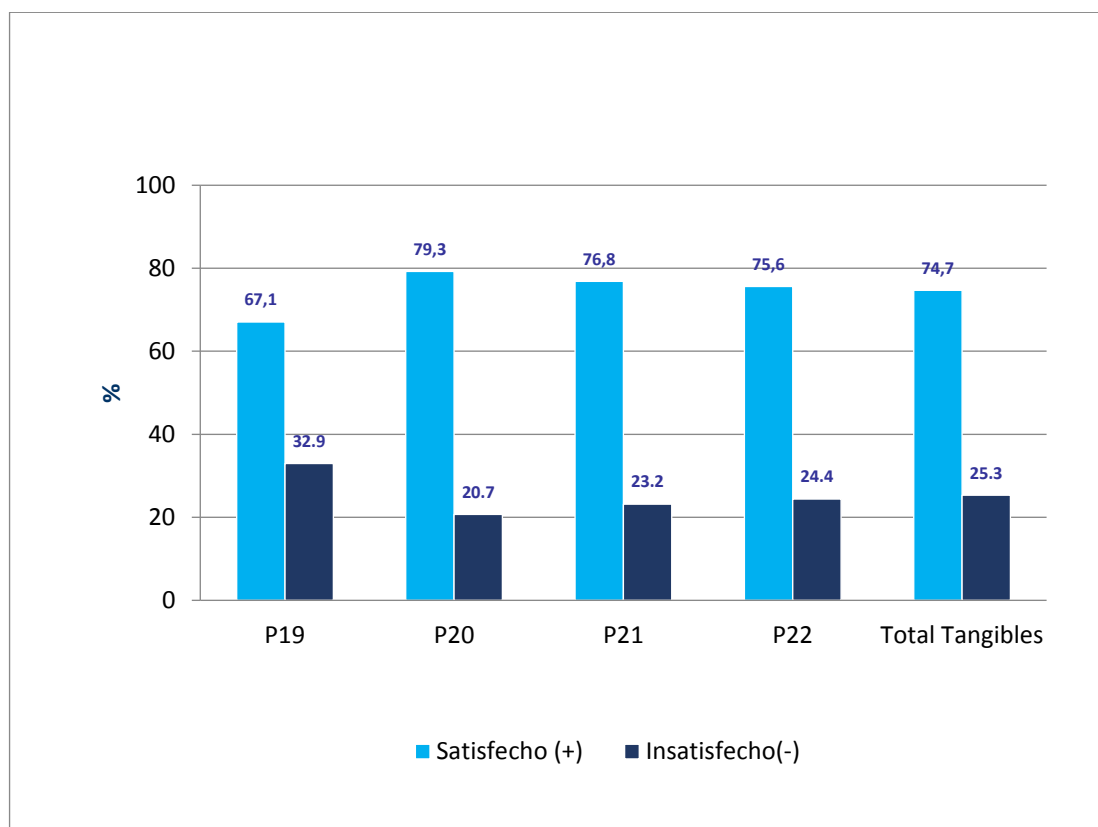


TABLA 6

**PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN
DIMENSIONES EVALUADAS**

	SATISFECHO (+)	INSATIFECHO (-)
FIABILIDAD	77.3	22.7
CAPACIDAD DE RESPUESTA	67.5	32.5
SEGURIDAD	82.3	17.7
EMPATIA	77.6	22.4
ASPECTOS TANGIBLES	74.7	25.3
TOTAL, DIMENSIONES	76.4	23.6

Fuente: base de datos del investigador

INTERPRETACIÓN: En la tabla 6, podemos observar que el resultado de la expectativa y percepción según las 5 dimensiones analizadas en el estudio resultó que el 76.4% de pacientes se encuentran satisfechos con la calidad de atención y el 23.6% insatisfechos. Podemos también apreciar que la mayoría de pacientes se encuentran más satisfechos en la dimensión de seguridad con un 82.3%.

GRAFICO 6

**PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN
DIMENSIONES EVALUADAS**

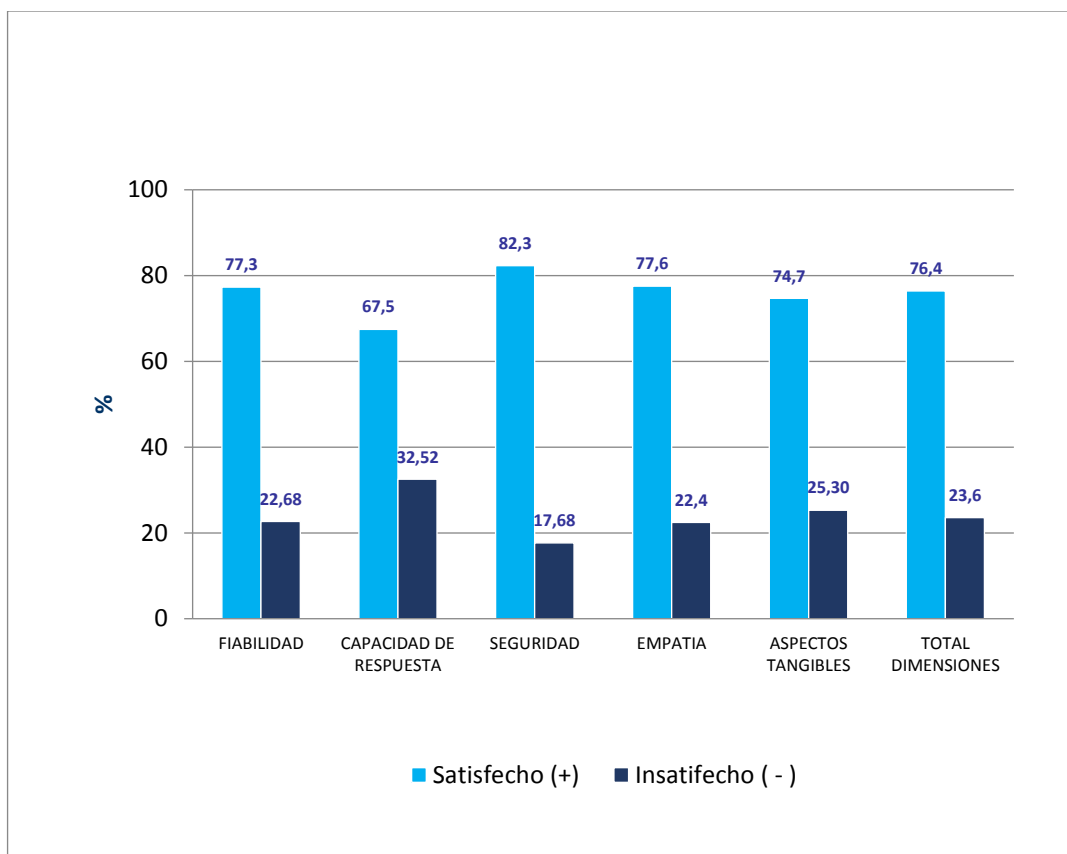


GRAFICO 6: PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN, SEGÚN DIMENSIONES EVALUADAS

4.2 DISCUSION

El objetivo del presente estudio fue evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es Salud Puno, año 2019. Encontrando que la satisfacción fue de 76.4%; estos resultados guardan relación con Reyes S. Y Col.⁵(2015) realizaron un estudio de satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México, obtuvo como resultado que el 88,0 % se encuentra satisfecho con la atención del servicio dental. En otro estudio como; Lora S, Tirado A, Montoya M, Simancas.⁴(2016) realizaron un estudio sobre la percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia donde encontró que la satisfacción fue de 99,3%, el cual es mayor comparado con nuestro estudio, donde obtuvimos 76.4% de satisfacción ,es así que la diferencia se puede deber por el ámbito de estudio en una clínica universitaria se encuentran, que los pacientes atendidos son familiares o conocidos de los mismos estudiantes en comparación de nuestro estudio donde el Cirujano dentista es un personal de planta. El cual fue de manera similar al trabajo de investigación de Camba N.¹⁰ (2014), en su estudio encontró que la satisfacción fue de 52,5% de usuarios está satisfechos. También encontramos que Vidaurre M.¹¹ (2017) en sus resultados obtuvo un promedio global de satisfacción. Del mismo modo Cárdenas C.¹³ (2015) realizó un estudio en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón; utilizo el modelo SERVQUAL igualmente a nuestro estudio. Concluyó que el servicio es eficaz - eficiente y, ello está directamente relacionado con la satisfacción, de igual forma concluimos en nuestro estudio en la satisfacción de pacientes. Así mismo, Camba N.¹⁰(2014) en sus valores obtenidos de su investigación evidenciaron un 52,2% de usuarios satisfechos y 47,5% insatisfechos, a diferencia de nuestro estudio que obtuvimos un 76.4% de satisfacción y 23.6% de insatisfacción

evidenciando que en nivel de satisfacción fue mayor en nuestro estudio ,esto podría deberse a que Camba N.¹⁰(2014) realizo su estudio en Centro Medico donde los insumos e instrumentos odontológicos y áreas de señalización son deficientes y el personal que brinda el servicio no estén capacitados en el buen trato al paciente ya que las dimensiones con mayor insatisfacción fueron, elementos tangibles en un 60,8% y empatía 51,3% ,estos resultados difieren de los nuestros donde obtuvimos en elementos tangibles un 74.7 % de satisfacción y empatía 77.6% donde podemos evidenciar que en el Hospital, cuentan con los equipos necesarios, instalaciones físicas y el personal de trabajo necesario para brindar un buen servicio y una atención individual y afectuosa por parte del odontólogo, respecto a las dimensiones, que obtuvieron mayor satisfacción fueron confiabilidad 55,1%, capacidad de respuesta 54,3%, seguridad 64.6%, estos resultados guardan relación con nuestro estudio evidenciando que el personal tuvo la capacidad de atender cualquier problema y brindarle un servicio adecuado dándole la confianza suficiente al paciente.

Bermúdez F; Delgado M. ⁶(2015); realizo un estudio para valorar la calidad en la atención odontológica que brindan los estudiantes del servicio Cirugía Oral, la percepción de calidad de la atención en cirugía Oral, obtuvo que el 71% se encontraban muy satisfechos, 16% regular y 13% insatisfechos.

El presente estudio obtuvo como resultado que había un alto nivel de satisfacción tanto por la expectativa como la satisfacción en la Clínica, pero esto tuvo una pequeña diferencia en el Hospital dado que su satisfacción aumenta; lo cual puede estar relacionado al tratamiento que haya recibido. Mayormente los pacientes acudían para tratamientos específicos, lo cual hace posible que se genere menor porcentaje de error de su tratamiento así como la disconformidad del usuario. Del mismo modo, se encontró el estudio de Espejo D.⁸(2018) ;en donde evaluó la calidad de servicio en la atención

odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en donde concluyo que la satisfacción de atención odontológica de la Clínica fue buena, ello es acorde en lo que en este estudio se halla ,pero en lo que no concuerda es que el Hospital tuvo una satisfacción menor; lo cual puede estar relacionado a la gran cantidad de pacientes que se atienden en un hospital a diferencia de una clínica.

En el estudio realizado por Chávez A.⁹ (2016) calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima. Concluyo la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, De acuerdo a la encuesta Servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno, al igual que nuestra investigación siendo satisfactorio en todas las dimensiones. Mamani A.¹² (2017) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Puno; mostraron tener Ambiente de atención 51.7 % manifestando estar satisfecho, comparado a nuestro estudio que estuvimos 74.7% siendo superior al encontrado por en el Establecimiento de Salud de Salcedo.

Así como, Gubio Q.⁷ (2014) realizó el estudio “estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el período enero a marzo del 2014. Donde encontró que el 81% requiere mejoras en el trato, siendo diferente a nuestro estudio donde se encontró que el 77.6% se encuentra satisfecho.

V. CONCLUSIONES

1. La dimensión de fiabilidad, presento un nivel de satisfacción del 77.3% encontrando mayor satisfacción en la disponibilidad de la historia clínica del paciente y la mayor insatisfacción en la poca facilidad en la obtención de citas.
2. La dimensión de capacidad de respuesta, presento un nivel de satisfacción del 67.5% encontrando mayor satisfacción en la atención de caja o modulo del hospital y la mayor insatisfacción en la atención para tomarse exámenes radiológicos.
3. La dimensión de seguridad, presentó un nivel de satisfacción del 82.3% encontrando mayor satisfacción que el odontólogo atendió su problema de salud inspirando confianza y la mayor insatisfacción el poco tiempo que el odontólogo brinda para contestar dudas sobre su problema de salud.
4. La dimensión de empatía, presentó un nivel de satisfacción del 77.6% encontrando mayor satisfacción con el trato con amabilidad, respeto y paciencia brindadas por el personal del servicio de odontología y la mayor insatisfacción en la explicación que el odontólogo le brindo sobre el tratamiento que recibió.
5. La dimensión de aspectos tangibles, presentó un nivel de satisfacción del 74.7% encontrando mayor satisfacción el información y orientación a los pacientes y acompañantes y la mayor insatisfacción poca adecuación de carteles letreros y flechas para la orientación.

VI. RECOMENDACIONES

- Facilitar la capacitación constante al personal de salud para motivar el desempeño adecuado y así continuar con la mejora de la calidad de atención.
- Capacitar a todo el personal de salud en el buen trato de atención.
- Realizar estudios en la región Puno, en diferentes establecimientos de salud públicos y privados
- Promover en los establecimientos de salud, una cultura centrada en calidad de atención.
- Se recomienda realizar estudios de percepción y expectativa en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, el cual servirá para mejorar la calidad de atención.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. 2018. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf?ua=1> [citado febrero del 2019].
2. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N°945-2017-MINSA. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Perú: MINSA; 2017. [citado el 20 de marzo del 2019]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/188245-945-2017-minsa>
3. Rivas A. Calidad De Atención Del Servicio De Odontología [Internet]. Universida San Martin de Porres; 2016. Available from: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1>
4. Lora S, Tirado R, Montoya L, Simancas Á. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológico en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016;12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378. Disponible en: [file:///C:/Users/MILU/Downloads/1378-3624-2-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MILU/Downloads/1378-3624-2-PB%20(1).pdf)
5. Reyes S. Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, México. Revista Cubana De Estomatología. 2015 Julio- Setiembre; 52(3):122-136
6. Bermúdez F, Delgado M. 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 de Bachiller]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-Managua; 2015.

7. Gubio P. Estudio Descriptivo Sobre El Nivel De Satisfacción De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del Centro De Salud Pomasqui Del Distrito 17d03 De La Parroquia Pomasqui Del Distrito Metropolitano De Quito Durante El Período Enero A Marzo Del 2014. [Tesis maestría]. Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
8. Espejo D. Calidad De Servicio En La Atención Odontológica De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Estomatología De Una Institución Pública Y Privada En La Provincia De Lima, San Martín De Porres En El Año 2017[Tesis pregrado].Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017
9. Chávez A. Calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. [Tesis de grado].Perú: Universidad de San Martín de Porres; 2016
10. Camba L. Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. Ic. 2014 Setiembre; 5(2) :87-95
11. Luján H. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño [Tesis de grado]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011.
12. Mamani W. Gradó De Satisfacción De Los Pacientes Respecto A La Calidad De Atención Odontológica Brindada Por El Establecimiento De Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017[Tesis pregrado].Perú: Universidad Nacional Del Altiplano;2017.
13. Cárdenas J. Estudio Descriptivo Sobre el Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De Odonto Estomatología Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno – 2014. [Tesis

- de magister]. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano; 2015.
14. Diccionario Real de la Lengua Española, calidad [internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=6nVpk8P|6nXVL1Z>.
 15. La International Organization for Standarization, definición sobre calidad [internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
 16. Center for Human Service, Sostenibilidad de la Calidad en la Atención de Salud [internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible en: http://pdf.usaid.gov/pdf_docs/Pnada547.pdf.
 17. German C, M.D. Calidad en Emergencia [internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible en: <http://www.reeme.arizona.edu/materials/Calidad%20en%20emergencia-Revised.pdf>
 18. Donavedian teoría de la calidad [internet]. [consultado 20017 marzo 8]. Disponible: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
 19. Salto Mariño. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía. [Para obtener título de magister]. Quito: Universidad central del ecuador. Facultad de ciencias médicas; 2014.
 20. Carmen M, Sánchez L, Leticia M, Cuanalo O, Ángel M, Álvarez F. La calidad de la atención en el servicio odontológico. *Odontología actual*. 2008;5(59):52–6.
 21. Wordreference, definición de percepción. [Internet]. [Consultado 2017 marzo 23]. Disponible en: <http://www.wordreference.com/definicion/percepci%C3%B3n>

22. García F, estudio de la percepción [internet]. [Consultado 2017 marzo 30].
Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~mrgarcia/Tema1PAM.pdf>
23. Vargas M. Sobre el concepto de percepción. Alteridades 1994447-53.
[Internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>.
24. Palermo, estudio acerca de la percepción [internet]. [Consultado 2017
Abril30].Disponible en:
http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/1126.pdf
25. Psicológica docencia, percepción [internet].[Consultado 2017 Abril 30].
Disponble:en:<http://www.um.es/docencia/pguardio/documentos/percepcion.pdf>
26. Lupaca S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Para obtener Título de especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Facultad de medicina humana; 2014.
27. Diccionario Real de la Lengua Española, satisfacción [internet]. [Consultado 2017 Marzo 30]. Disponible en: <http://dle.rae.es/srv/fetch?id=XLJpCxx>
28. Fase 2 servicio al cliente [internet]. [consultado 2017 Marzo 30]. Disponible:
http://www.academia.edu/16494227/Fase2_Servicio_Cliente
29. Osorio T. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de Emergencia en el hospital de Yungay [Para obtener Título de especialidad]. Chincha: Universidad autónoma de Ica; 2015.
30. Ortiz P. nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la microred Villa-

- Chorrillos. [Para obtener Título pregrado]. Lima: Universidad Ricardo Palma. Facultad de Medicina Humana; 2014.
31. Satisfacción del usuario externo [internet]. [Consultado 2017 Marzo 13]. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/Agosto_TeAtiendoMejor/3Satisfaccion_Usuario_Externo.pdf
32. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo. [Para obtener grado de magister]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de medicina; 2013.
33. Emilio C, Jesús C. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. [Internet]. Vol. 23, Revista Medica Herediana. Lima; 2012. p. 88–95. Available from:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/1037>
34. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo [internet]. [Consultado 2017 Marzo 12]. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2015/2252_rm_527_2011_usuario_externo.pdf
35. Oficina de Gestión de la Información y Estadística. Carpeta Geo referencial Región Puno Perú [Internet]. [consultado 29 de Marzo 2019]. Disponible en :
<http://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/GestionInformacionEstadistica/files/i-21-puno.pdf>

ANEXOS

**ANEXO 1: SOLICITUD DE AUTORIZACION PARA EJECUTAR EL
PROYECTO DE INVESTIGACION**



“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”

SOLICITO: Autorización para ejecutar mi
proyecto de investigación

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL I CLINICA UNIVERSITARIA

Yo Brigette Lydia Dueñas Hanco, identificado con DNI N° 46805073, domiciliado en el Jr. Azogue N°167, Provincia de Puno, estudiante de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano. Ante Ud. con debido respeto me presento y Digo:

Que por la presente solicito se me permita utilizar los ambientes del área de odontología del hospital que usted dignamente dirige para poder ejecutar mi proyecto de tesis titulada “Percepción y Expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria“. Es por ello que solicito a Ud. la autorización respectiva.

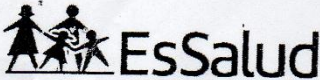
POR LO EXPUESTO:

A Ud. Ruego, se sirva acceder a mi solicitud en forma conveniente por ser justa y legal.

Puno, 19 de diciembre del 2018.

3/12/18
.....
Brigette Lydia Dueñas Hanco
DNI 46805073

ANEXO 2: CARTA DE AUTORIZACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION



" AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD "

CARTA N° 040 - UCiyD – GRAPU – ESSALUD-2019

Puno, 17 de Enero del 2019

HOSPITAL CLINICA UNIVERSITARIA
RED ASISTENCIAL PUNO

18 ENE 2019

TRAMITE DOCUMENTARIO

HORA: 15:00 FIRMA: 

Señor:
DR. JHON BENITES ZAPANA
 Director del Hospital I Clínica Universitaria
 Red Asistencial Puno

Presente. -

ASUNTO : REMITO SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

De mi consideración:

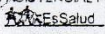
Previo cordial saludo me dirijo a usted, a efectos de remitirle adjunto a la presente la solicitud de permiso para realizar el proyecto de investigación "PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLINICA UNIVERSITARIA", presentado por la alumna Brigette Lydia Dueñas Hanco de la Escuela profesional Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Altiplano, quien realizó las prácticas de pre grado en el servicio de Odontología .

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Lic. Alida Chávez Cortés
de la Unidad de Cooperación, Inv. y Docencia
RED ASISTENCIAL PUNO



ACHC/achc.
 c.c. archivo
 Folios (3)

NIT : 1284-2019-068

ANEXO 3: CONSTANCIA DE HABER EJECUTADO LA INVESTIGACION

“Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad”

CONSTANCIA

El que suscribe, Director del Hospital I Clínica Universitaria ESSALUD de la Red Asistencial Puno.

HACE CONSTAR:

Que, la SRTA. BRIGETTE LYDIA DUEÑAS HANCCO, Bachiller de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano, de la ciudad de Puno, ha realizado la ejecución de su proyecto de tesis titulada **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019”**, desde 02 de enero al 28 de febrero 2019.

Se expide el presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

Puno, 07 de mayo del 2019



Dr. JOHN BENITES ZAPANA
DIRECTOR HOSPITAL I
CLÍNICA UNIVERSITARIA
RED ASISTENCIAL PUNO - ESSALUD


ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con
N°de DNI..... como paciente del servicio de odontología, acepto de manera voluntaria que se me incluya como participante en la presente investigación titulada **“PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA ESSALUD PUNO -2019”** ,para ello requerimos de su colaboración , la información será utilizada para efectos de la realización de una tesis para optar el grado de Cirujano Dentista, se garantiza el anonimato del cuestionario que solo será utilizada con fines del presente trabajo de investigación.

.....

Firma del participante

ANEXO 5: ENCUESTA SERVQUAL



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



CUESTIONARIO

Nº...

A continuación encontrara una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la percepción y expectativa de la calidad de atención en el Servicio de Odontología del Hospital I Clínica Universitaria Es salud Puno -2019, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. marcar con una (x), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

Datos generales:

Edad:

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Nivel de instrucción:

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior técnico
- e) Superior universitario

Tipo de usuario:

- a) Nuevo
- b) Continuador

EXPECTATIVAS								
<p>En primer lugar, califique las EXPECTATIVAS, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que ESPERA RECIBIR en el Servicio de Odontología del Hospital I Clínica Universitaria. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	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 SERVICIO DE ODONTOLOGIA							
02	E							
	Que la consulta con el odontólogo(a) se realice en el horario programado							
03	E							
	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E							
	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E							
	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E							
	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Hospital I Clínica Universitaria sea rápida							
08	E							
	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías peri apicales) sea rápida							
09	E							
	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E							
	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E							
	Que el odontólogo(a) le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E							
	Que el odontólogo(a) le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E							
	Que el odontólogo(a) que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E							
	Que el personal del servicio de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E							
	Que el odontólogo(a) que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E							
	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E							
	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre el tratamiento que recibirá							
18	E							
	Que usted comprenda la explicación que el odontólogo(a) le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E							
	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E							
	Que el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E							
	Que en el servicio de odontología cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E							
	Que el consultorio y la sala de espera del servicio de odontología se encuentren limpios y sean cómodos							

PERCEPCIONES								
En segundo lugar, califique las PERCEPCIONES que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el Servicio de Odontología del Hospital I Clínica Universitaria. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de odontología?							
02	P ¿El odontólogo(a) le atendió en el horario programado?							
03	P ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P ¿La atención en caja o en el módulo de admisión del Hospital I Clínica Universitaria fue rápida?							
08	P ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías peri apicales) fue rápida?							
09	P ¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P ¿El odontólogo(a) le realizó un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P ¿El odontólogo(a) le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P ¿El odontólogo(a) que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El odontólogo(a) que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo(a) le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo(a) sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo(a) le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P ¿En el servicio de odontología contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P ¿El consultorio y la sala de espera del servicio de odontología se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO 6: ESCALA DE LIKERT**ESCALA DE LIKERT**

Para definir el nivel de Expectativa y Satisfacción se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), de forma tal que permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

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