

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela Profesional de Estomatología**



**TESIS**

“Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la universidad tecnológica de los andes Abancay - 2019”

Presentada por:

**CCANTU QUISPE CONDORI.**

**JHASMINE KATERINE ZUÑIGA CONDORI.**

Para optar el título profesional de:

**CIRUJANO DENTISTA**

**Abancay - Apurímac - Perú**

**2022**

## **Tesis**

“Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la universidad tecnológica de los andes Abancay - 2019”

## **Línea de investigación**

Salud Pública Estomatológica

## **Asesor**

Mg.Cd. Kelly Malpartida Valderrama.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**“ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO ESTOMATOLÓGICO  
CLÍNICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ABANCAY -  
2019”**

Presentado por **Bachilleres: CCANTU QUISPE CONDORI y JHASMIN KATERINE ZUÑIGA CONDOR**; para optar el Título profesional de Cirujano Dentista. Sustentado y aprobado el 08/02/2022 ante el jurado:

**Presidente:** Mg.CD: Mirella Pamela Tineo Tueros

**Primer Miembro:** Mg.CD: Arturo Camacho Salcedo

**Segundo Miembro:** Mg.CD: Sonia Margot Soria Serrano

**Asesor:** Mg.CD: Kelly Malpartida Valderrama

## **DEDICATORIA**

*A Dio, por su infinito amor y bondad, por ser nuestra fuerza y por permitirnos llegar hasta este punto en nuestras vidas.*

*A nuestros padres, por su apoyo incondicional, por inculcar en nosotros valores y principios, por ser ejemplo de perseverancia, por motivarnos siempre a salir adelante y ser personas de bien con participación activa en la sociedad.*

*A nuestra Universidad Tecnológica de los Andes en cuyas aulas logramos nuestra formación universitaria y profesional.*

*A la escuela profesional de Estomatología y personal docente, porque su calidad profesional y educativa ha guiada formación.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Mg.CD. Kelly Malpartida Valderrama, por su valiosa asesoría a lo largo del desarrollo de la presente investigación. A los Mg.CD Arturo Camacho Salcedo y Yorki Yino Vera Hurtado, por participar activamente con sus sugerencias. Al maestro C.D. Uriel Carrión Herrera, director de la Escuela Profesional de Estomatología, por facilitarnos el Laboratorio Estomatológico para el desarrollo de la tesis.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA.....	i
POS PORTADA .....	ii
PÁGINA DE JURADOS.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xiv
CAPÍTULO I .....	1
PLAN DE INVESTIGACION .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Identificación y Formulación del problema .....	2
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos .....	4
1.3. Justificación de la Investigación .....	5
1.4. Objetivos de la Investigación.....	6
1.4.1 Objetivo General.....	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	7
1.5.1 Espacial .....	7
1.5.2 Temporal.....	7
1.5.3 Social .....	7

1.5.4 Conceptual.....	8
1.6. Viabilidad de la investigación .....	8
1.7 Limitaciones de la Investigación.....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes de investigación.....	9
2.1.1. A nivel internacional.....	9
2.1.2. A nivel nacional.....	11
2.1.3 Antecedentes locales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	15
2.3. Marco conceptual.....	32
CAPÍTULO III .....	34
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	34
3.1 Hipótesis .....	34
3.1.1 Hipótesis General .....	34
3.3.2 Hipótesis Específicas.....	34
3.2 Método .....	35
3.3 Tipo de investigación .....	35
3.4 Nivel o alcance de investigación .....	36
3.5 Diseño de investigación .....	36
3.6 Operacionalización de variables .....	37
3.7 Población, muestra y muestreo.....	41
3.8 Técnicas e instrumentos .....	42
3.9 Consideraciones éticas .....	43
3.10 Procesamiento estadístico .....	43
CAPÍTULO IV.....	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	44

4.1 Resultados .....	44
4.2 Discusión de Resultados.....	66
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES .....	72
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	74
Recursos.....	74
Cronograma de actividades .....	74
Presupuesto y Financiamiento.....	75
Presupuesto.....	75
Financiamiento .....	75
BIBLIOGRAFÍA .....	76
ANEXOS .....	81
Matriz de consistencia.....	82
Instrumento de recolección de información .....	83
Consentimiento y asentimiento informado .....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Tabla de frecuencia .....	44
<b>Tabla 2:</b> Relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes.	46
<b>Tabla 3:</b> Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía para determinar la calidad de atención.....	48
<b>Tabla 4:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles para determinar la calidad de atención .....	51
<b>Tabla 5:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención.....	54
<b>Tabla 6:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta para determinar la calidad de atención .....	56
<b>Tabla 7:</b> Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de atención odontológico.....	60
<b>Tabla 8:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad para determinar la calidad de atención.....	63

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figuras 1:</b> Relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes.....	47
<b>Figuras 2:</b> Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción .....	49
<b>Figuras 3:</b> Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (regular) para determinar la calidad de atención según el género .....	49
<b>Figuras 4:</b> Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (bueno) para determinar la calidad de atención según grado de instrucción .....	50
<b>Figuras 5:</b> Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (bueno) para determinar la calidad de atención según género .....	50
<b>Figuras 6:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (regular) para determinar la calidad de atención según grado de instrucción .....	52
<b>Figuras 7:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (regular) para determinar la calidad de atención según género .....	53
<b>Figuras 8:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (bueno) para determinar la calidad de atención según género .....	53
<b>Figuras 9:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción .....	55
<b>Figuras 10:</b> Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención según género.....	55
<b>Figuras 11:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción.....	57
<b>Figuras 12:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (regular) para determinar la calidad de atención según género .....	58

<b>Figuras 13:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (bueno) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción.....	58
<b>Figuras 14:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (bueno) para determinar la calidad de atención según género .....	59
<b>Figuras 15:</b> Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (regular) para determinar la calidad de atención odontológico según grado de instrucción .....	61
<b>Figuras 16:</b> Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (regular) para determinar la calidad de atención odontológico según género .....	61
<b>Figuras 17:</b> Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (buena) para determinar la calidad de atención odontológico según grado de instrucción .....	62
<b>Figuras 18:</b> Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (buena) para determinar la calidad de atención odontológico según género .....	62
<b>Figuras 19:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción .....	64
<b>Figuras 20:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (regular) para determinar la calidad de atención según género .....	64
<b>Figuras 21:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (bueno) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción .....	65
<b>Figuras 22:</b> Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (bueno) para determinar la calidad de atención según género .....	65

## RESUMEN

La investigación desarrollada que se titula “Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes, Abancay - 2019”. Llevada a cabo con el objetivo de determinar cómo se relaciona la atención odontológica y la satisfacción de pacientes que recibieron atención en el laboratorio en mención. El estudio tuvo un diseño descriptivo - correlacional. La población se integró por 58 pacientes aproximadamente que acudieron al laboratorio estomatológico clínico. El instrumento aplicado fue un cuestionario, el cual permitió recolectar los datos a través de una entrevista personal para cada paciente.

Se pudo encontrar que 72.7% (40) pacientes presentaron regular confianza al momento de la atención y 27.3% (15) evidenciaron buena confianza. De igual modo de un total de 81.8% (45) pacientes con regular satisfacción, 67.3% (37) de ellos respondieron que la calidad de atención es regular y 14.5% (8) respondieron que la calidad es buena. Asimismo, de un total de 10.9% (6) pacientes con buena satisfacción, 9.1% (5) de ellos respondieron que la calidad es buena y 1.8% (1) respondió que la calidad es regular; el valor P consignado fue de 0.001.

Se llegó a la conclusión de que la atención odontológica mantiene una diferencia significativa según la estadística entre la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el laboratorio estomatológico clínico.

**Palabras clave:** Atención odontológica, satisfacción, confianza.

## ABSTRACT

The developed research entitled "Dental care and its relationship with satisfaction in patients treated in the clinical stomatology laboratory of the Technological University of the Andes, Abancay - 2019". Carried out with the objective of determining how dental care is related to the satisfaction of patients who received care in the laboratory in question. The study had a descriptive-correlational design. The population consisted of approximately 58 patients who attended the clinical stomatology laboratory. The instrument applied was a questionnaire, which allowed data to be collected through a personal interview for each patient.

It was found that 72.7% (40) patients had regular confidence at the time of care and 27.3% (15) showed good confidence. Similarly, out of a total of 81.8% (45) patients with regular satisfaction, 67.3% (37) of them answered that the quality of care is regular and 14.5% (8) answered that the quality is good. Likewise, of a total of 10.9% (6) patients with good satisfaction, 9.1% (5) of them answered that the quality is good and 1.8% (1) answered that the quality is regular. Finding a value  $P = 0.001$  with statistically differences.

It was concluded that dental care maintains a statistically significant difference between the satisfaction of patients who received care in the clinical stomatological laboratory.

**Keywords:** Dental care, satisfaction, trust.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, para garantizar que los centros de salud presten servicios de calidad no es suficiente una adecuada gestión administrativa, sino más bien, es una responsabilidad que recae en los profesionales de la salud, dado que son quienes mantienen contacto directo con los pacientes y/o usuarios externos. Estos últimos son quienes perciben y valoran, a su propio juicio, los conocimientos y habilidades del staff médico, asignando una calificación subjetiva respecto la calidad percibida durante la atención recibida.

La atención estomatológica no es servicio ajeno a la afirmación anterior, ya que se evidencia en gran medida insatisfacción por parte de los usuarios finales, quienes buscan en los profesionales una capacidad de respuesta y resolución de problemas de manera ágil y diligente. Siendo evidente la necesidad de reconocer los puntos críticos en la atención de los servicios odontológicos para gestionar mejora las relaciones humanas y el nivel de empatía entre el profesional y su paciente.

Esta investigación se realizó a fin de analizar la relación entre dos importantes variables, en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA, durante el año 2019. Entonces, metodológicamente se empleó un diseño descriptivo correlacional y por la aplicación de una encuesta mediante un cuestionario elaborado considerando las seis dimensiones de estudio, dos de la variable satisfacción del paciente: elementos tangibles y equidad; y cuatro de la segunda variable: capacidad de respuesta, empatía, accesibilidad y confiabilidad.

# CAPÍTULO I

## PLAN DE INVESTIGACION

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La atención en salud es un procedimiento compuesto por una serie de etapas interrelacionadas, hasta llegar al fin del servicio. Todos aquellos profesionales y técnicos que forman parte de esta cadena deben identificar con claridad a sus clientes internos para entender como su actividad beneficia y satisface las necesidades del usuario final o de aquellos a quienes asisten.<sup>1</sup>

La satisfacción es un indicador transcendental para realizar la evaluación en las atenciones de salud, proporcionando datos sobre la calidad de procesos, estructura y resultados que el usuario percibe. En la última década la calidad ha ido ganando una importancia considerable importancia en los establecimientos de salud nacional e internacional.

El segundo objetivo estratégico de la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) se orienta a lograr que las instituciones bajo su supervisión cuenten con reglas claras y bien delimitadas que les permitan brindar un servicio de calidad seguro, confiable y sostenible<sup>2</sup>; para de esta manera se disminuya el riesgo de vulnerabilidad del derecho de recibir oportunamente atención en salud a través de la vigilancia eficaz y oportuna en todo el ámbito nacional. Es así como SUSALUD, cada año mide la satisfacción del usuario en cuanto a la atención recibida en los establecimientos prestadores de servicios de salud, estos resultados son públicos y cumplen una función sancionadora. Así mismo, el Ministerio de Salud ha señalado que es una obligación que todos los establecimientos de salud realicen mediciones de forma periódica y que

implementen proyectos para mejorar continuamente los servicios brindados y por ende se logre la calidad esperada, ciñéndose a la normatividad vigente.

Para valorar el sistema de atención en salud, el usuario considera diversos aspectos además de la eficiencia clínica, la calidad técnica y destreza de los profesionales, oferta de servicios y disponibilidad de recursos; sino que también toma en cuenta los aspectos intangibles conocidos como los no médicos conocidos como “intangibles” que tienen un vínculo con la atención y que se utilizan como indicador de la percepción.

Conocer la percepción del paciente respecto al servicio de salud que ha recibido, es importante porque incluye también el proceso de formación profesional, ya que es un factor que determinara el nivel de confianza del paciente, quien es perfectamente capaz de identificar las debilidades y las fortalezas de quien lo atiende. Para que el estudiante logre superar tales obstáculos es significativo promover la creación de directrices de atención para posibilitar cambios positivos que beneficien la relación médico-paciente, de esta manera se incrementaran las probabilidades de éxito de los tratamientos, ya que el paciente se sentirá motivado a asistir puntualmente a sus citas, así como a seguir adecuadamente las instrucciones y tratamientos dadas por el clínico.

## **1.2. Identificación y Formulación del problema**

Un factor fundamental para el posicionamiento es la calidad, lo representa un enorme desafío para todos los sectores, incluyendo el sector salud. De manera que es importante que organismo de la salud públicos o privados propicien la creación de condiciones idóneas para las personas vivan saludablemente y que reciban atenciones de salud de calidad; pero actualmente las condiciones en

las que se prestan estos servicios son poco favorables. Entonces se evidencia la necesidad de verificar y reajustar esta situación, mediante una constante valoración de la satisfacción en lo que respecta a la atención brindada.

La odontología no es una rama ajena a esta realidad, ya que en muchos casos los pacientes han manifestado su malestar por el servicio brindado por el odontólogo, siendo el tiempo el principal factor que determina la satisfacción respecto a la atención brindada, quien nos siempre dispone de largo periodos para su atención ya que tiene una lista cargada de quehaceres. Por este motivo, es significativo que el profesional desarrolle y mantenga una óptima relación con su paciente ya que esta determinara la valoración de este último, para lo cual el odontólogo debe reforzar sus actitudes de confianza con un trato amable, empático y profesional donde prime el respeto; para así lograr una diferenciación del servicio brindado. Para valorar la satisfacción es importante seguir una estrategia que garantice la obtención de excelentes resultados, como la mejora continua.

Se ha observado que en los últimos años los pacientes han pasado por un cambio radical sobre aspectos como la elección de su odontólogo y en donde someterse a un tratamiento dental, incrementando sus expectativas del servicio, modificando sus hábitos de consumo de productos y servicios.

### **1.2.1. Problema General**

¿Existe relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológico de los Andes Abancay 2019?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?
2. ¿Qué relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?
3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?
4. ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?
5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?
6. ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Accesibilidad para determinar la calidad de la

atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?

### **1.3. Justificación de la Investigación**

En el mundo, desde que se comenzaron a ofrecer los servicios de salud pública hasta hoy en día, se han ido apreciando constantes y crecientes demandas de la población respecto a estos servicios básicos, quienes constantemente exigen una mejor y mayor calidad en los servicios prestados en el sector sanitario. De manera que se evidencia la importancia de realizar evaluaciones de la calidad de estos servicios a fin de diseñar mecanismos que garanticen el éxito de estas atenciones.

La prestación de estos servicios precisa que el profesional actúe respondiendo en base a las expectativas del paciente y de los proveedores de salud, estos últimos han planteado indicadores para determinar estrategias que permitan proporcionar de alta calidad con la menor inversión posible, de manera que estos servicios sean ofrecidos a la mayor cantidad de personas posibles. Aunque no debe olvidarse que la definición de calidad, depende casi siempre de la percepción del usuario y de los proveedores. Resaltando la importancia de que el personal sanitario tenga interés por llevar estudios y realice el seguimiento permanente a los procesos para lograr una evaluación objetiva de la calidad.

En el estudio desarrollado se realizó una identificación de los problemas que los usuarios señalaron respecto a la fiabilidad, la empatía y la capacidad para responder de forma oportuna del profesional; para facilitar el análisis de los aspectos físicos y factor humano, a fin de proporcionar un panorama integral de la realidad actual. Además, es pertinente porque se han incrementado las

visitas inopinadas de Susalud a los establecimientos de salud, y una identificación oportuna de las debilidades y sus respectivas soluciones evitaran sanciones futuras.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes- Abancay 2019.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

1. Conocer la relación que existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
2. Identificar la relación que existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
3. Evaluar la relación que existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.

4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
5. Identificar la relación que existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
6. Determinar la relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Accesibilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1 Espacial**

Se llevo a cabo en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes.

### **1.5.2 Temporal**

El estudio fue realizado en el año 2019.

### **1.5.3 Social**

La investigación se ciñó a los pacientes que fueron atendidos en el laboratorio estomatológico clínico de la universidad, durante el periodo de desarrollo de la investigación.

#### **1.5.4 Conceptual**

Este estudio consistió en analizar y relacionar dos variables identificadas de acuerdo al interés de las investigadoras, estas fueron la satisfacción del usuario y calidad de atención.

#### **1.6. Viabilidad de la investigación**

El laboratorio estomatológico clínico de la universidad recibe de forma constante a varios pacientes para sus tratamientos dentales, esto hizo que sea viable el tema de estudio, así mismo no se necesitó de mucha inversión económica.

#### **1.7 Limitaciones de la Investigación**

Esta investigación presento como principal limitación al manejo del grupo de estudiantes en el Laboratorio Estomatológico Clínico, ya que cada uno tiene diferentes actividades y responsabilidades asignadas en el Laboratorio, pero se cuentan con los criterios bases del compañerismo para seleccionar la mejor estrategia y recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. A nivel internacional

**Hermida D. (2015).** Título: Calidad de atención y satisfacción del paciente externo en el Centro de Salud N° 2. Cuenca 2014. **Metodología:** Estudio descriptivo - transversal. **Participantes:** Pacientes cuyas edades oscilen entre 18 a 41 años, donde el 76,3% fueron féminas, el 46,7% de estado civil casado, el 94,1% residentes urbanos y el 46,7% con instrucción media. **Resultados:** El 77.4% manifestó tener una satisfacción alta respecto a los servicios, evidenciando una relación con la calidad y con el trato brindado. Así mismo se halló que la satisfacción era alta en cuanto a las atenciones odontológicas (92,8%), seguido por un 85.71% en el servicio de farmacia y un 72.7% en laboratorio y el servicio de psicología. **Conclusión:** La satisfacción está asociada principalmente con la atención amable y empática brindado por el personal, además la calidad en los servicios es un aspecto primordial para la salud, motivo por el que la administración pública exige la imposición de profesionales con buena actitud y no crítica hacia los pacientes.<sup>3</sup>

**Gubio P. (2014).** Título: Satisfacción de los usuarios del Servicio de Odontología del C.S. Pomasqui - Quito, 2014. **Metodología:** Estudio descriptivo de tipo cuantitativo observacional. **Técnica:** Encuestas diseñadas considerando aspectos como la satisfacción, espera, trato y otros. **Participantes:** 206 pacientes. **Resultados:** El 81% de los pacientes señaló la necesidad de mejorar el trato; un 70% señaló que vuelven al centro de salud

por la cercanía (37%), es gratis, es el único lugar, no cuentan con seguro y por la buena atención (3%). **Conclusión:** Un 47% señaló estar muy satisfecho con el trato, limpieza y orden del consultorio, siendo importante recordar que la satisfacción es subjetiva, quiere decir que lo que paciente percibe como malo para otro no necesariamente será igual, esta percepción muchas veces depende del estado su ánimo. <sup>4</sup>

**Chungara C. (2014).** **Título:** Satisfacción con la calidad de atención odontológica en el C.S. Pacasa, Bolivia 2010. **Metodología:** Se opto por un diseño no experimental de nivel descriptivo. **Participantes:** 327 pacientes. **Instrumento:** Se aplico el cuestionario SERVQUAL simplificado y adaptado para Consulta Externa, compuesto por un total de 22 preguntas cuyas respuestas obedecieron a la escala de Likert. **Resultados:** Respecto a la empatía y a la capacidad de respuesta los usuarios evidenciaron una alta satisfacción; a excepción de la infraestructura del centro de salud y el tiempo de espera ya que los pacientes se encontraban poco satisfechos. **Conclusión:** Los usuarios que participaron en el estudio señalaron estar satisfechos con el trato brindado por los profesionales de salud, así como la capacidad técnica de estos y en la solución de sus padecimientos.<sup>5</sup>

**Morales S. (2014).** **Título:** Calidad durante la atención odontológica en el C.S. Lasso febrero a junio, Ecuador 2014. **Metodología:** Fue una investigación transversal con alcance descriptivo. **Participantes:** 1485 usuarios externos. **Resultados:** El 79% señaló que la atención es muy buena, el 19% buena y el 2% mala, señalando que la atención recibida obedece a las necesidades de cada usuario. Respecto a la percepción del proceso de estadística, el 59% lo califico como muy bueno, el 39% bueno y el 2% malo, evidenciando que los

usuarios tienen grandes problemas para obtener un cupo para su atención.

**Conclusión:** Como no existe un proceso donde se aplique la capacitación continua y además la rotación de personal es alta, se dificulta el conocimiento sobre la normativa ocasionando el cumplimiento inadecuado de las actividades esenciales por parte del personal, situación que entorpece la calidad de atención. Además, se observó que el personal es ineficiente e ineficaz respecto al cumplimiento de las actividades programadas.<sup>6</sup>

**Salgado, A, Montoya M, & Simancas P, (2016).** **Título:** “Satisfacción y Calidad de Servicios Estomatológicos en una clínica universitaria, Colombia 2016”. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción y calidad que perciben los pacientes. **Metodología:** El estudio tuvo diseño transversal y fue de nivel descriptivo. **Participantes:** 277 pacientes. **Instrumento:** Se elaboro un cuestionario donde se incluyeron ítems para obtener información demográfica y los datos asociados a los servicios prestados por la clínica, además incluyo preguntas sobre las variables de estudio. **Conclusión:** Los pacientes se mostraron satisfechos en cuanto a la calidad del servicio, evidenciando una óptima satisfacción respecto al servicio odontológico prestado en la clínica, aunque no consideran que estos sean de óptima calidad. Entonces se recomienda a la clínica realizar de forma continua un seguimiento a la satisfacción de los pacientes, para disminuir todo tipo de inconformidad.<sup>7</sup>

### **2.1.2. A nivel nacional**

**Valladares R. (2018).** **Título:** Nivel de expectativa y su relación con la percepción sobre la atención estomatológica en el C.S. I-3 de María Goretti, Piura 2017. **Metodología:** Estudio de nivel descriptivo – correlacional y transversal. **Participantes:** 87 usuarios. **Instrumento:** Cuestionario

SERVQUAL. **Resultados:** El nivel de satisfacción en cuanto a los elementos intangibles: la atención presentó una baja calidad (6.6%); al igual que la dimensión de Fiabilidad donde solo 17.9 % manifestó estar satisfecho, respecto a la Capacidad de Respuesta solo fue considerada como satisfactoria en el 16.4% de usuarios; también la Seguridad tuvo una baja satisfacción (16.4%) y por último la dimensión empatía con un 17.0% tuvo un nivel de satisfacción bajo. **Conclusión:** Las variables de estudio no evidenciaron una relación con significancia estadística, en el centro de Salud de María Goretti.<sup>8</sup>

**Córdova C., & Flores T. (2018). Título:** Satisfacción odontológica y su relación con la calidad del servicio prestado en el C.S. Bellavista Nanay, Iquitos 2018. **Metodología:** Estudio con diseño descriptivo-correlacional - no experimental. **Participantes:** 149 pacientes. **Técnica:** Una encuesta validada. **Método:** Los datos se procesaron en el programa SPSS 22, para determinar la correlación se aplicó Chi cuadrado y la fuerza de las variables se midió con el coeficiente Tau "b" de Kendall. **Resultados:** En su mayoría, los pacientes manifestaron estar muy satisfechos con los servicios brindados (51,0%), señalando además que la Calidad del servicio es excelente (55,7%). **Conclusión:** La variable calidad está relacionada con la variable satisfacción.<sup>9</sup>

**Cama D. (2018). Título:** Calidad de servicio y satisfacción del paciente de odontología del C.S. Los Molinos, 2018. **Metodología:** Estudio descriptivo correlacional, tipo no experimental. **Participantes:** 82 usuarios. **Técnica:** Encuesta. **Instrumentos:** Cuestionario. **Resultados:** El 26% de los participantes señalaron un nivel de satisfacción bajo, a diferencia del 74% que lo percibió como alto. Respecto a la calidad de atención, el 76% demostró estar satisfecho. La Satisfacción mantuvo una relación estrecha con la variable

calidad de atención ( $r = 0,648$ ) demostrando que el grado satisfacción depende del servicio prestado por el profesional. **Conclusión:** La satisfacción estuvo relacionada con calidad del servicio prestado.<sup>10</sup>

**Herrera F. (2017) Título:** Satisfacción y calidad de atención en los servicios odontológicos en el C.S. Delicias de Villa, Lima 2017. **Participantes:** 110 pacientes atendidos entre abril y mayo. **Resultados:** Ambas variables son altamente significativas. El 42.7% de participantes evidencio una satisfacción a un nivel elevado (47 personas). Se idéntico que existe una relación media entre la satisfacción y la CA. **Conclusión:** Se necesita que se orienten estrategias de gestión en salud para que se incrementen los niveles de calidad durante la prestación de servicios, estas estrategias podrían incluir a la sensibilización, capacitación y la promoción.<sup>11</sup>

**Gonzales O. (2016). Título:** Calidad de atención odontológica y la satisfacción del usuario en el E.S. I-4 De Castilla, 2016. **Metodología:** Estudio transversal, prospectiva y cuantitativa. **Resultados:** Se halló que la CA brindada es regular, ubicando a la satisfacción odontológica en el mismo nivel. Las mujeres conformaron el 57.3%, de las cuales en su mayoría tenían educación secundaria completa, cuya concurrencia fue en promedio de 2 a 3 citas al año sobre todo para extracciones dentales. **Conclusión:** Se rechaza la hipótesis que afirmaba que las dimensiones identificadas eran calificadas como malas, ya que luego del análisis se datos se determinó que para la población la CA y satisfacción odontológica era regular.<sup>12</sup>

### **2.1.3 Antecedentes locales**

**Ramírez Ch. (2014). Título:** Satisfacción de los pacientes del Servicio de Odontología del Hospital II de Abancay, febrero-junio 2014. **Metodología:**

Estudio de alcance explicativo de tipo transversal. **Participantes:** 70 pacientes.

**Instrumento:** Para medir la satisfacción se empleó un Cuestionario.

**Resultados:** Un 60% de los pacientes manifestó estar poco satisfechos con el servicio brindado, esto a causa de la influencia de diversos factores como la ausencia de trato amable, atención poco eficaz, deficiencia en la información suministrada, sentimiento de inseguridad y temor, limitación en los recursos y deficiencias en la infraestructura, falta de confianza en las competencias del profesional de la salud.<sup>13</sup>

## 2.2. Bases teóricas

### CALIDAD DE ATENCION (CA)

Entre los principales autores que plantean concepciones sobre la calidad relacionadas con salud, encontramos a Donabedian quien afirma que la CA durante las prestaciones de salud precisa aplicar tecnología y ciencia médica a fin de garantizar la recuperación plena de la salud, minimizando en todo momento la ocurrencia de riesgos. Entonces el nivel de calidad es una medida que refleja el equilibrio entre la atención esperada y brindada, para alcanzar una proporción favorable entre los beneficios y riesgos para el usuario.<sup>14</sup>

Entre las consideraciones más relevantes al respecto, destacan:

- Está fundamentada en la calidad de vida, como deber de los prestadores y la aspiración justa de los usuarios, dirigida por los gobiernos. Entonces, el derecho a la salud tiene como consecuencia la calidad de la prestación.<sup>14</sup>
- La calidad debe ser igual en cualquier establecimiento de salud, debe evitarse la idea de que es un sinónimo de complejidad o lujo.<sup>14</sup>
- La calidad compone una determinada construcción social, cultural e histórica que desafía continuamente el emprendimiento y creatividad.<sup>14</sup>
- El usuario es quien juzga en última instancia la calidad, por lo que es esencial entender plenamente la diversidad cultural y étnica del país. Representando un enfoque de diálogo intercultural que va más allá de la homogenización.<sup>14</sup>
- La calidad obedece a un conjunto de factores, objetivos y subjetivos, con innumerables métodos cuantitativos y cualitativos.<sup>14</sup>
- Para lograr la calidad se requiere de la intervención equilibrada del personal encargado de la prestación y de la institución en sí.<sup>14</sup>

## **Dimensiones de la Calidad**

Para A. Donabedian las principales dimensiones son:

- a) **Dimensión Técnico-Científica:** Las características de la atención son la eficacia, efectividad, integridad, seguridad y continuidad. <sup>14</sup>
- b) **Dimensión Humana:** Se refiere a aspecto interpersonal que se caracteriza por el respeto a la cultura, características individuales y a los derechos. La persona que brinda la atención debe proporcionar información veraz, completa, oportuna y clara con trato amable, interesándose por las necesidades, demandas y percepciones del usuario.<sup>14</sup>
- c) **Dimensión del Entorno:** Comprende aquellas facilidades dispuestas por el establecimiento para mejorar los servicios prestados a los usuarios, que implican una mejora en diversos aspectos como costos de atención accesibles, limpieza, privacidad, comodidad, orden y entre otros que generan un valor agregado.<sup>14</sup>

## **CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

Este concepto es el fruto de la dedicación que el personal sanitario despliega cuando atienden a los pacientes en todo el ámbito nacional. Actualmente, se vienen impulsando acciones para mejorar continuamente la calidad para lo cual La Dirección de Calidad en Salud del MINSA se encuentra elaborando proyectos de mejora que satisfagan al máximo las necesidades y que posicionen la calidad en salud como su derecho fundamental. Un ejemplo de estas acciones, es que a finales de septiembre se realiza la “Semana de la Calidad en Salud”, donde se difunden las mejores experiencias obtenidas en el país.<sup>15</sup>

## **CALIDAD DE ATENCION EN EL LABORATORIO ESTOMATOLOGICO**

La CA que reciben las personas con enfermedades y afecciones orales del laboratorio estomatológico, representa un problema que ha suscitado la realización del estudio, que además de resolver el problema planteado, en el futuro será un importante material de consulta.

Un servicio de salud con calidad es aquel donde se realizan óptimos procedimientos para el diagnóstico y tratamiento, incluyendo aspectos, como la respuesta inmediata y oportuna, que genere satisfacción y concientización de la importancia de adecuados hábitos que mejoren la salud bucodental del usuario.

En la última década, se ha ido entendiendo que la calidad de atención odontológica no es solo tema de los establecimientos públicos, sino que también incluye aquellos establecimientos de atención en salud con administración privados. Entonces, recibir atención odontológica de calidad es un derecho de la salud, que debe ser satisfecho de la mejor manera posible.

Un usuario externo satisfecho es un termómetro con el cual se puede evaluar responsablemente los servicios prestados, ya que proporciona información precisa para la implementación de mejoras de infraestructura, equipos, materiales, insumos, recursos humanos, entre otros.

La definición de calidad de atención considera dimensiones que determinan la eficiencia, relaciones interpersonales, continuidad, acceso y comodidad. Entonces, se entiende que los problemas se manifiestan principalmente por el malestar de los pacientes a causa de la percepción de un inadecuado clima de atención caracterizado por relaciones interpersonales negativas, trato descortés, extensos tiempos de espera al igual que los prolongados trámites administrativos que terminan por desorientar al usuario.

La calidad de atención según Mogolon incluye los siguientes parámetros:

- Trato cortez y amable
- Atención oportuna
- Respeto
- Presentación del personal
- Prontitud en la aplicación de pruebas diagnósticas.
- Solución eficiente de conflictos
- Comunicación interpersonal
- Desarrollo y capacitación profesional
- Igualdad sin ningún tipo de discriminación.
- Eficacia en los procesos

Para la OMS, la calidad de atención comprende la seguridad percibida durante los servicios prestados para la prevención, tratamiento y recuperación del paciente; enfatizando en la resolución de aspectos esenciales que fortalezcan la calidad en respecto a la seguridad al usuario. En 2012 se acordó por unanimidad que en América Latina los servicios de salud deben ser prestados de manera tal que garanticen la CA y seguridad social del ser humano, para lo cual establecieron políticas y estrategias regionales, cuyas acciones implican:

- a. Establecimiento de una cultura que evolucione constantemente, en beneficio y seguridad del usuario.
- b. Promover el trabajo en equipo para que se articule de forma proactiva las acciones.
- c. Compromiso de los gobiernos para garantizar la calidad en los servicios prestados.
- d. Potenciar la gestión de la calidad pública.

- e. Participación del usuario y de la sociedad para la toma de decisiones orientadas a promover y proteger la salud.

En la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA<sup>16</sup> se hace énfasis en que, para lograr una óptima gestión de los servicios ofrecidos por los establecimientos y garantizar la calidad de estos, se debe exigir un aprendizaje orientado a superar las expectativas de los usuarios. Quienes están encargados de brindar estos servicios propician políticas para buscar la excelencia organizacional y se constituya el derecho humano. El liderazgo de los directivos es importante para motivar el trabajo en equipo y de esta manera se refuerce la capacidad para dar solución a los posibles conflictos que se susciten, actualizando la información necesaria para controlar y monitorear la calidad de atención.<sup>16</sup>

Son dos los enfoques inmersos en la calidad de atención: uno de ellos está centrado en la oferta (Midiendo las particularidades verificables y objetivas del servicio); y el otro está orientado a la demanda, donde el usuario puede valorar la atención recibida.

Entonces, la calidad de atención es un aspecto importante referido al desarrollo y experiencia profesional, funciones, conductas y particularidades del servicio prestado, que son indispensables para satisfacer las necesidades del usuario.<sup>16</sup>

La calidad tiene una definición subjetiva desde las perspectivas y apreciaciones del usuario, pero es también un objetivo que debe ser medible por los órganos sanitarios.

La valoración subjetiva es importante para alcanzar una óptima gestión y elección del mejor servicio. Es importante mencionar que la percepción es una sensación que se basa en la experiencia. La satisfacción es una realidad percibida por el

usuario, la satisfacción en salud es para Urriago un aspecto con el que se puede medir los resultados de atención prestada. <sup>17</sup>

### **Perspectiva de la calidad de atención según Archive**

- Excelencia en los servicios prestados.
- Personal sanitario idóneo con alto sentido de cultura y amabilidad hacia el usuario.
- Brindar información clara, precisa y oportuna a lo largo del proceso de atención.
- Procurar la mejora continua en la práctica profesional.
- Herramientas tecnológicas adecuadas para apoyar el proceso formativo del personal.
- Aspectos comprometidos en la calidad.

### **Principios de la gestión de la calidad**

El Ministerio de Salud del gobierno peruano <sup>16</sup> ha planteado a los siguientes principios:

**a. Enfoque al usuario:** Los centros donde se prestan servicios de salud dependen de los usuarios, por lo que se necesita que el personal se esfuerce por satisfacer las expectativas, siendo la sociedad el principal actor, ya que representa a los individuos y sus necesidades básicas.

Si bien las necesidades son fijas, con el correr del tiempo llegan a cambiar y a ser más exigentes. De manera que se debe procurar ofrecer soluciones con productos y servicios, gestionando las necesidades y superando constantemente las expectativas.

**b. Liderazgo:** Son quienes están encargado de establecer y estructurar los puentes sociales, entre los fines y la orientación institucional. Además, los

líderes propician y mantienen el entorno de trabajo, motivando la participación de los colaboradores hacia el logro de los objetivos.<sup>18</sup>

El liderazgo debe procurar la relación directivo - trabajador, ya que si esta se rompe se romperá también el liderazgo institucional.

- c. Participación del personal:** Representan la esencia institucional, ya que el compromiso de todo el personal hace posible que integren las habilidades para lograr el bienestar de la organización.

Maslow afirma que la motivación es un elemento fundamental en el plan de incentivos y reconocimientos para que se logre el compromiso e identidad institucional de los trabajadores.<sup>18</sup>

- d. Enfoque basado en procesos:** Para que se gestione un producto es importante alcanzar de forma eficiente los resultados generados de la relación entre las actividades y los insumos/recursos. El cambio implica que organización busque brindar servicios mediante la ejecución de procesos en beneficio del usuario.

- e. Enfoque para la gestión:** Es importante que para alcanzar las metas y objetivos se identifique, entienda y gestionen los procesos interrelacionados como un sistema eficaz y eficiente. El diagnóstico correcto de los procesos facilita el logro de las metas planteadas.

- f. Enfoque continuo:** Una mirada integral permite mejorar el desempeño y por ende deberá estipularse en las cláusulas. El mejoramiento de los procesos representa un reto, que de acuerdo al Dr. E. Deming comprende la planificación, desarrollo, control y actuación para el bien institucional.

- g. Enfoque basado en evidencias para tomar decisiones:** Consiste en que la información y datos recolectados serán analizados de forma progresiva

para la mejor toma de decisiones. No debe olvidarse que aquello que no es medido, no se controla de forma efectiva.

**h. Mutuas relaciones benéficas con el proveedor:** La adopción de un modelo para gestionar la calidad tiene que ser pensada estratégicamente por los directivos de la organización, siendo primordial la identificación correcta de las necesidades.

El éxito institucional será posible si es norma y se sostiene de forma correcta el sistema para controlar la calidad, diseñado para contribuir a la mejora continua.

### **Tipos de calidad**

- a. **Calidad deseada:** Satisfacción del usuario sobre la atención recibida, sobre todo si se tuvo en cuenta ciertas características relacionadas a su máximo estado de complacencia. <sup>19</sup>
- b. **Calidad satisfecha:** Son las cualidades propias del usuario demandante de calidez, está estrechamente relacionada con la superación de las expectativas esperadas. <sup>19</sup>
- c. **La calidad que agrada:** Se refiere al reconocimiento espontáneo de las características no manifestadas, logrando la satisfacción del usuario quien además vea sus expectativas superadas. <sup>19</sup>

### **Componentes de la calidad de atención**

Donabedian plantea que la CA se compone por:

- a. **Componente técnico:** Aplicar la tecnología y la ciencia para manejar los conflictos, a fin de lograr el beneficio máximo sin que se incrementen los riesgos. <sup>20</sup>

- b. **Componente interpersonal:** Se basa en que las relaciones interpersonales deben seguir valores y normas sociales en general. <sup>21</sup>
- c. **Efectividad:** El diagnóstico debe ser el más exacto posible cuando ocurre en un medio clínico.
- d. **Eficiencia:** Capacidad de lograr un efecto en el menor tiempo y utilizando los menos recursos. La estandarización de los procesos facilitará la atención rápida de los pacientes, incrementando la confianza hacia la organización.  
<sup>21</sup>
- e. **Aceptabilidad:** Se refiere al grado de satisfacción percibido por los usuarios. <sup>22</sup>
- f. **Equidad:** Promoción de la igualdad para lograr el beneficio de todas las personas.<sup>22</sup>

### **Indicadores de la calidad en la atención en salud**

De la opinión del usuario depende directamente la calidad de atención más subjetiva. La calidad tiene un concepto multidimensional. Los aspectos característicos de la calidad asistencial son los siguientes: <sup>23</sup>

#### **a. Estructura:**

**Recursos Físicos:** Son los bienes tangibles empleados para alcanzar los objetivos planteados.

**Dotación de artículos de consumo:** Son aquellas entregas de consumo que se necesitan para que se mantenga el continuo proceso de atención.

#### **b. Proceso:**

**Organización:** El tiempo es importante para organizar las actividades relacionadas de forma directa con la aplicación de tratamientos, como la programación de citas, turnos de trabajo, etc.<sup>21</sup>

**c. Satisfacción del prestador de servicio:**

Está relacionado con las expectativas del usuario, ya que conforme se solucionen los problemas que los llevaron a buscar atención de salud, se ira logrando su satisfacción. El hombre no es un sistema mecánico, sino más bien tiene una naturaleza orgánica, por lo que necesita estar motivado. <sup>21</sup>

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ODONTOLOGÍA:**

Para Gil, el prestar servicios de atención odontológica implica considerar la normatividad, las técnicas y los procesos en base a las necesidades del usuario para cumplir sus expectativas de forma satisfactoria, cuya percepción es determinante para lograr la excelencia del servicio brindado.

Un servicio odontológico de calidad es ventajoso para los centros de salud, por lo siguiente:

- Atrae pacientes
- Disminuye las quejas y reclamos
- Reduce costos
- Promueve la participación
- Incrementa la competitividad
- Mayor satisfacción y compromiso institucional.

El concepto de calidad de atención odontológica engloba cinco aspectos elementales: la superioridad profesional, uso adecuado de material recursos, disminución de riesgos, elevada complacencia y el efecto final generado en la salud del paciente.

El cirujano dentista es quien debe satisfacer las expectativas del paciente, propiciando optimas relaciones interpersonales y evidenciando una alta

sensibilidad para lograr una conexión absoluta con el paciente. En la realidad, las expectativas no siempre se satisfacen, este hecho puede deberse a una inadecuada práctica odontológica o la violación del código de ética, el profesional en odontología debe actuar siempre siguiendo este código.

Las personas que participan en la labor odontológica deben priorizar el brindar una buena atención, eficiente y segura. Por tanto, los dentistas, asistentes y personal técnico de apoyo deben manifestar sus conocimientos, destrezas, habilidades e integridad.

El odontólogo es quien debe preocuparse por lograr una relajación con sus pacientes, direccionado sus esfuerzos en obtener competencias para la participación continua y activa del usuario. Además, es responsable de solucionar los problemas bucodentales y de mejorar la CA.

### **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Evaluar, permite examinar o emitir un juicio del éxito o fracaso de un proceso o programa o un proceso. La evaluación permite identificar las falencias a fin de aplicar las correcciones necesarias para mejorar la atención.<sup>24</sup>

Blumenthal (1996) señala que la CA comprende lo adecuado del servicio brindado y la destreza desempeñada durante la atención. La calidad reside en “hacer lo correcto de manera correcta”, quiere decir que el profesional debe procurar tomar decisiones correctas (De alta calidad) al atender a sus pacientes para lo cual necesita de un desempeño de alta calidad con juicio, habilidad y ejecución expedita.

La interacción de calidad entre el profesional y el usuario obedece a ciertos elementos como la calidad comunicativa, capacidad para ganarse la confianza del

paciente y mantenerla en el tiempo, y la capacidad de brindar un trato empático, sensible y con tacto.

Donabedian planteo el enfoque en sistema que se mide considerando los siguientes componentes fundamentales:

- **Estructura:** Calificación, cantidad y disponibilidad de profesionales, equipos, instrumentos, recursos materiales, recursos financieros, infraestructura, normas; implica además la planificación estrategias y formulación de políticas, ejecución de técnicas directivas. En conclusión, son aquellas características organizativas o materiales que se mantienen durante un periodo específico.
- **Proceso:** Conjunto de actividades realizadas durante la atención y para asegurar que se ejecute el proceso, incluyendo las acciones del personal de salud, quienes hacen uso de sus habilidades y destrezas profesionales.
- **Resultado:** Es la consecuencia del proceso de atención a fin de cambiar para bien el estado de salud. Es importante que se analice el nivel de impacto, los gastos que se han efectuado, cumplimiento de indicadores, satisfacción del involucrado, acreditación y certificación institucional, estimulación de la calidad técnica y gerencial, identificación de problemas para el perfeccionamiento continuo, entre otros.

### **SATISFACCIÓN:**

Es la valoración que refleja si la atención de salud ha cumplido o supera las expectativas del sujeto atendido. Es también la valoración acerca de la percepción sobre las condiciones la infraestructura y las particularidades del servicio. <sup>25</sup>

De acuerdo al MINSA, para el usuario la Satisfacción es un indicador que refleja una opinión subjetiva del servicio recibido. Por tanto, es sumamente relevante ya que provee información del éxito del servicio y el cumplimiento de las expectativas. La satisfacción se logra cuando el servicio presenta características con un cierto grado de calidad que llega a superar los requerimientos y necesidades del usuario, siendo el factor que lo motiva a volver a atenderse en el mismo lugar, debido a que experimento bienestar con respecto a sus expectativas.<sup>26</sup>

Al lograr la satisfacción de cada paciente se logrará alcanzar el objetivo de ser el mejor centro de salud y que se reconocido sin que necesariamente se invierta en publicidad adicional, además el personal se verá más motivado a tener un mejor desempeño, convirtiéndose en un establecimiento de salud exitoso.<sup>27</sup>

### **Elementos en satisfacción**

- Organización
- Atención recibida
- Beneficios en la salud.
- Trato que el paciente recibe durante la atención.

Para el paciente la actividad asistencial comienza cuando ingresa al centro de salud, a lo largo del proceso de atención influyen diversos factores, motivo por el que es importante que la atención prestada obedezca a las necesidades particulares de cada paciente, su entorno humano, sus expectativas y circunstancias; pues al ser el principal usuario de estos servicios, estos deben modelarse en base a sus expectativas y necesidades.<sup>25</sup>

### **Nivel de satisfacción**

La satisfacción experimentada por el paciente, se ubica en los siguientes rangos:

- **Complacencia.** – Ocurre si el desempeño que percibe el usuario supera sus expectativas.
- **Satisfacción.** – Sucede si el desempeño que percibe por el paciente no coincide con sus expectativas.
- **Insatisfacción.** – Ocurre si el desempeño que percibe no logra cumplir con las expectativas.

Al identificar el nivel de satisfacción es posible conocer la fidelidad del cliente hacia el establecimiento, ya que de quedar insatisfecho buscara de forma inmediatamente un nuevo proveedor, evidenciando deslealtad; mientras que un paciente satisfecho permanecerá leal siempre que no encuentre un mejor servicio, reflejando una lealtad condicional. El paciente complacido se mantendrá leal si percibe una cercanía emocional que supera considerablemente la preferencia racional. Por tanto, los centros de salud deben orientar sus esfuerzos a complacer a sus pacientes ofreciendo y entregando lo que prometen e incluso más.

### **Dimensiones de satisfacción**

- **Confiabilidad.** – Facultad para prestar un servicio de forma precisa y con firmeza, también se refiere a entregar lo que se promete durante la prestación del servicio, en los precios y satisfacer la necesidad. En calidad, se asocia a la probabilidad de que algo funcione correctamente, como a la veracidad, credibilidad y honestidad del servicio.
- **Validez.** – Principal característica del servicio brindado correcta y eficazmente por el profesional. Así mismo, evidencia la capacidad para conseguir el efecto esperado o deseado, a fin de cumplir con la perspectiva del usuario.

- **Lealtad.** - Es una característica propia del liderazgo, que se evidencia cuando estos fomentan la construcción de la relación paciente – profesional, de manera que se llega a crear un valor consistente para que el paciente regrese al establecimiento.<sup>28</sup>

### **Instrumentos para medir la satisfacción del usuario**

Parasuraman, Berry y Zeithaml formularon un instrumento válido conocido como Servqual, para ser empleado en la evaluación de la eficiencia de la atención. Diversas investigaciones han demostrado que, tras realizar evaluaciones de la eficiencia de la atención en los establecimientos sanitarios, los participantes mostraron satisfacción y motivados a continuar utilizando los servicios. Por tanto, se disminuyen las acusaciones y juicios debido a la mala práctica.

En el mundo la escala Servqual es utilizada por numerosas organizaciones y empresas de todo tipo gracias a su alta significancia, como el Servqual, que es un cuestionario muy útil en las instituciones de salud en estudios sobre calidad de atención hospitalaria, además mide variables como estructura, proceso y resultado.<sup>29</sup>

### **Satisfacción del usuario externo**

Es la complacencia y estado emocional del paciente cuando está siendo atendido, se calcula comparando como fue tratado y como esperaba ser tratado. La importancia de lograr la satisfacción del paciente es imprescindible para ganarse su lealtad incondicional y que vuelva buscando cubrir sus futuras necesidades sin importar la distancia o el costo del tratamiento.<sup>27</sup>

El usuario externo es aquel sujeto que se aproxima a un establecimiento sanitario a fin de solucionar sus padecimientos de forma efectiva. Para satisfacer al usuario externo la organización debe procurar cumplir con sus expectativas. Pero, si el

paciente percibe que no se solución a su problema, es encontrara inconforme con la atención recibida.

La calidad ha sido definida por la OMS como el “La excelencia alcanzada por un profesional que emplea sus recursos y conocimientos con eficiencia, procurando en todo momento reducir el riesgo para el usuario, logrando una alta satisfacción y un impacto positivo en su salud”.

La medición de la calidad de vida es fundamental para determina si el usuario podría estar o no satisfecho, de manera que comprende una experiencia cognitiva que deriva de comparar el servicio con otros factores como las necesidades, expectativas y la organización sanitaria; estos factores son condicionantes la percepción del paciente, que es distinto para cada uno y depende muchas veces de las circunstancias.

Con frecuencia, se utilizan encuestas de opinión estructuradas con aspectos como: el resultado clínico, el ambiente, las relaciones interpersonales y las expectativas previas. Es así como, la satisfacción del usuario representa una vía para medir si el servicio prestado cumple con los criterios de calidad.<sup>30</sup>

El profesional sanitario con la formación y la destreza necesaria logrará prestar servicios conforme a las necesidades del paciente de calidad lo que derivará en un usuario satisfecho.

Lograr la calidad en los servicios prestados es una meta valiosa para cualquier programa, aunque cabe mencionar que también depende las expectativas del paciente, ya que este se encuentra satisfecho si los servicios que recibió cubren o superan sus expectativas. Por ejemplo, si tiene bajas expectativas o acceso limitado a servicios de salud, es posible que este satisfecho incluso recibiendo servicios de baja calidad.<sup>31</sup>

### **Puntos relevantes para lograr la satisfacción:**

1. Servicio ofertado.
2. Las expectativas del usuario, quien espera obtener lo que busca.
3. La satisfacción al finalizar el producto el usuario proporciona califica lo que recibió a través de niveles de satisfacción. <sup>27</sup>

O insatisfacción, si lo ofrecido no llega a cumplir las expectativas de atención que tenía el usuario.

### **PERCEPCIÓN DEL PACIENTE**

Es el proceso donde el usuario elige, interpreta y organiza la información recibida a fin de crear una imagen clara del servicio, recurriendo a signos indirectos específicos. A mayor complejidad del servicio, el paciente calificara más signos, que dentro de los principales tenemos:

- El aspecto físico del estable miento y del personal: se valora la competencia del cirujano dentista desde su sala de espera.
- El precio: si el precio es elevado, el paciente exigirá mayor calidad.
- El riesgo percibido: S i no brinda la información suficiente, el paciente podría asumir de forma equivocada que el servicio será de baja calidad.

Los elementos indirectos se aprecian más, dependiendo de las particularidades físicas del servicio, como la experiencia y recomendaciones de personas cercanas, la amabilidad del dentista, la claridad de la información, etc. El paciente no valora la calidad del servicio sanitario de forma segregada, sino que lo agrupa como un todo.

### 2.3. Marco conceptual

- **Centro de Salud:** Instalación de nivel primario y básico para las prestaciones de salud (consulta ambulatoria), donde se cumplen los roles de programación, rehabilitación y recuperación conforme a las políticas y tendencias en salud.
- **Calidad:** Propiedades que caracterizan a un servicio o producto, desde las cuales se puede juzgar su valor o capacidad para solucionar una necesidad.
- **Calidad de la Atención:** Máximo logro para el beneficio de quien utiliza un servicio, a través de entregar un nivel avanzado de conocimientos, destreza y tecnología, considerando las expectativas y exigencias del paciente.
- **Calidad de Salud:** Serie de características científicas, técnicas, recursos y talento humano, por cumplir la satisfacción plena durante la atención de salud brindada al paciente.
- **Escala Servquale:** Cuestionario estandarizado que se utiliza para valorar la Calidad del Servicio, fue desarrollado en EE.UU. por el Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, fue validado por Michelsen Consulting en América Latina.
- **Satisfacción:** Es el resultado obtenido de comparar las expectativas del sujeto y el rendimiento que este percibe.
- **Percepción:** Proceso mental donde se realiza una selección, organización e interpretación de la información con el propósito de otorgarle un significado.
- **Expectativa:** Es lo que una persona espera o cree que ocurrirá, está condicionada por experiencias previas o referencias externas.<sup>30</sup>

- **Evaluación:** Consiste en emitir un valor para comparar los resultados en base a un patrón referencial, de esta manera se procederá a una constatación de las posibles mejoras y evolución de la atención ofrecida.
- **Evaluación de la satisfacción del usuario:** Valoración de la calidad de las principales actividades del proceso de atención en salud al usuario.
- **Expectativa del Usuario:** Se refiere a lo que se espera respecto a un servicio ofrecido en un centro de salud. Se va formando en base a sus experiencias previas, sus necesidades, las referencias de su entorno y la información externa. El juicio que emite el usuario, sirve de punto de partida para una posterior retroalimentación.
- **Satisfacción del Usuario:** Grado en que se cumplen las expectativas acerca del servicio ofrecido en un establecimiento de salud, acerca de las percepciones y expectativas sobre el servicio brindado al usuario.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Hipótesis

##### 3.1.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019

##### 3.3.2 Hipótesis Específicas

1. Existe relación significativa existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
2. Existe relación significativa entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
3. Existe relación significativa entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.

4. Existe relación significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
5. Existe relación significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.
6. Existe relación significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Accesibilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.

### **3.2 Método**

Se aplicó el método correlacional – descriptivo, dado que fue el que más se alinea a los propósitos del estudio que busca relacionar ambas variables. Este es un método observacional, pues se evalúa esta relación tal y como se manifiesta en su contexto real.

### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de estudio implica la siguiente clasificación:

- *De acuerdo al tiempo en que se midieron las variables:* Transversal, dado que la medición ocurrió una sola vez, para proseguir con el análisis y descripción respectivo.

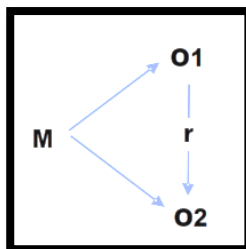
- *Según la técnica aplicada es no experimental*, las investigadoras no optaron por manipular en ningún momento las variables.
- *Según la metodología: es Cuantitativa*, dado que nos permitió apreciar la claridad de los elementos que fueron investigados, los cuales conforman el problema.

### 3.4 Nivel o alcance de investigación

El nivel fue correlacional ya que determino resultados gracias a los cuales se describieron las variables de forma independiente para después determinar la relación entre las variables en un contexto y momento determinado.

### 3.5 Diseño de investigación

Se empleó un diseño Descriptivo – Correlacional, el cual presenta la siguiente diagramación:



Donde:

M: Muestra.

O1: Atención odontológica.

O2: Satisfacción en pacientes.

r : Relación de las variables de estudio.

### 3.6 Operacionalización de variables

#### Variables

**1.- Satisfacción del usuario:** Grado en que se cumplen las expectativas del usuario respecto a la atención y al servicio prestado en el Laboratorio Estomatológico Clínico. Su importancia radica en que suministra información acerca del éxito del establecimiento para mejorar la atención que se brinda a los usuarios. Presenta las siguientes dimensiones:

- **Tangible:** aspectos físicos percibidos por el usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico. Quiere decir las condiciones físicas en las que se encontraban las instalaciones, equipos, insumos, comodidad y limpieza del ambiente. La variable es de tipo cualitativo medido a escala ordinal, cuyos valores son los siguientes:
  - Bueno: 38-49
  - Regular: 26-37
  - Malo: 0-25
- **Equidad:** predisposición a la imparcialidad, a la igualdad y a la objetividad, es la voluntad de dar a cada uno el mismo trato que comprende las prácticas y políticas orientadas a conseguir la igualdad. La variable es cualitativa medido a escala ordinal, los valores que opta son los siguientes:
  - Bueno: 22-28
  - Regular: 15-21
  - Malo: 0-14

**2.- Calidad de atención:** Actividades realizadas en el Laboratorio Estomatológico durante la atención de pacientes, que implica esfuerzos

técnicos y humanos, para obtener los resultados que el usuario espera y que los prestadores del servicio deberían brindar, en términos de seguridad, satisfacción y eficacia. Presenta las siguientes dimensiones:

- **Confiabilidad:** Cumplimiento del compromiso pactado inicialmente, interés sincero por la resolución del problema, prestación de un buen servicio desde la primera atención, conclusión de la atención en el tiempo señalado, además de un comportamiento confiable del personal.
  - Bueno:28-35
  - Regular: 19-27
  - Malo:0-18
- **Empatía:** se refiere a que si el personal de la institución brinda una atención individualizada, demostrando preocupación por los usuarios y comprensión de sus necesidades.
  - Bueno: 43-56
  - Regular: 29-42
  - Malo: 0-28
- **Capacidad de respuesta:** La atención brindada por el personal es rápida y oportuna, se muestra dispuestos a ayudar, parecen estar siempre muy ocupados y la atención brindada es individualizada.
  - Bueno: 28-35
  - Regular: 19-27
  - Malo: 0-18
- **Accesibilidad:** Los objetos presentes en las instalaciones son de fácil acceso para el público usuario, es fácil acceder al lugar, sin considerar sus capacidades físicas, técnicas o cognitivas.

- Bueno: 28-35
- Regular: 19-27
- Malo: 0-18

**OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DIMENSION OPERACIONAL	INDICADOR	TIPO	ESCALA	VALOR
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Grado de cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario respecto a la atención y al servicio prestado en el Laboratorio Estomatológico Clínico. Su importancia radica en que suministra información acerca del éxito del establecimiento para satisfacer las expectativas de los usuarios.	<b>Tangible</b>	Aspectos físicos percibidos por el usuario en el Laboratorio Estomatológico Clínico. Quiere decir las condiciones físicas en las que se encontraban las instalaciones, equipos, material de comunicación, la comodidad y limpieza del ambiente	Se aplico una encuesta diseñada en base a las dimensiones según la satisfacción que se midió en escalas para pacientes	Cualitativo	Ordinal	Malo: 0 -25 Regular: 26 – 37 Bueno: 38 - 49
		<b>Equidad</b>	Predisposición a la imparcialidad, a la igualdad y a la objetividad, es la voluntad de dar a cada uno el mismo trato que comprende las prácticas y políticas orientadas a conseguir la igualdad.				Malo: 0 -14 Regular: 15 – 21 Bueno: 22 - 28
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Actividades realizadas en el Laboratorio Estomatológico durante la atención de pacientes, que implica esfuerzos técnicos y humanos, para garantizar la obtención de los efectos esperados por los usuarios y por los prestadores del servicio, en términos de seguridad, satisfacción, eficiencia, y eficacia.	<b>Confiabilidad</b>	Cumplimiento del compromiso pactado inicialmente, interés sincero por la resolución del problema, prestación de un buen servicio desde la primera atención, conclusión de la atención en el tiempo señalado, además de un comportamiento confiable del personal.	Se aplico una encuesta elaborada de acuerdo a las dimensiones de la variable, que se medirá en escalas para usuarios externos.	Cualitativo	Ordinal	Malo: 0 -18 Regular: 19 – 27 Bueno: 28 - 35
		<b>Empatía</b>	Se refiere a que si el personal de la institución brinda una atención individualizada, demostrando preocupación por los usuarios y comprensión de sus necesidades.				Malo: 0 -28 Regular: 29 – 42 Bueno: 43 - 56
		<b>Capacidad de respuesta</b>	La atención brindada por el personal es rápida y oportuna, se muestra dispuestos a ayudar, parecen estar siempre muy ocupados y la atención brindada es individualizada.				Malo: 0 -18 Regular: 19 – 27 Bueno: 28 - 35
		<b>Accesibilidad</b>	Los objetos presentes en las instalaciones son de fácil acceso para el público usuario, es fácil acceder al lugar, sin considerar sus capacidades físicas, técnicas o cognitivas.				Malo: 0 -18 Regular: 19 – 27 Bueno: 28 - 35

### **3.7 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Para efectos del estudio se integró una población de 58 pacientes aproximadamente, que recibieron atención en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA en el año 2019.

#### **Muestra**

La muestra estuvo comprendida por un total de 58 pacientes del Laboratorio Estomatológico, quienes previamente debieron cumplir con los siguientes criterios de selección.

**Muestreo no probabilístico por conveniencia.**

#### **Criterios de Selección**

##### **Criterios de inclusión**

- Pacientes que acudieron al establecimiento Laboratorio Estomatológico Clínico.
- Pacientes que autorizaron su participación firmando el consentimiento informado.
- Pacientes que tengan más 18 años.

##### **Criterios de exclusión**

- Pacientes con alguna dificultad de comunicación.
- Pacientes que decidieron no participar.
- Pacientes con menos de 18 años de edad.

### **3.8 Técnicas e instrumentos**

#### **Técnica:**

La técnica utilizada fue la encuesta aplicada de forma personalizada través de una entrevista personal para cada paciente que acuda al Laboratorio Estomatológico Clínico de la UTEA.

#### **Instrumento:**

El instrumento fue una ficha de recolección de datos impresa en el cual consignaron los ítems referentes a las variables y dimensiones, sobre los se obtuvo respuestas según la escala.

#### **Recolección de datos**

El estudio se inició con el cumplimiento de trámites administrativos correspondientes para el levantamiento de recolección de datos en el Laboratorio Estomatológico Clínico, para lo cual se presentó una solicitud para la autorización dirigida al responsable del Laboratorio Estomatológico Clínico y al director de la Escuela Profesional de Estomatología. Contando con la autorización por escrito, fue posible encuestar a los pacientes atendidos durante el periodo señalado, según los criterios de selección.

La información necesaria fue recaba durante el semestre 2019-II, el instrumento se llegó a aplicar a un total de 58 pacientes de ambos turnos de atención (mañana y tarde), la información suministrada fue consignada en el instrumento.

### **3.9 Consideraciones éticas**

El estudio se realizó con previa autorización del proyecto por el responsable del departamento investigación de la facultad de Estomatología de la Universidad Tecnología de los Andes.

Además, se solicitó un permiso a los responsables del Laboratorio Estomatológico Clínico de la universidad.

Respecto a la colaboración de los pacientes, estos fueron consultados e informados previamente y con el debido respecto se solicitó su participación voluntaria, además se informó a los participantes que en todo momento se respetaría la confidencialidad de los datos proporcionados por estos.

### **3.10 Procesamiento estadístico**

Los datos recabados mediante el instrumento fueron procesados en el software estadístico SPSS el cual permitió el desarrollar un análisis de la información recogida, por otro lado, se complementará con el Microsoft Excel, un programa básico y eficiente para el manejo de base de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

**Tabla 1:** Tabla de frecuencia

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	<i>Masculino</i>	23	41.8
	<i>Femenino</i>	32	58.2
<b>Grado de Instrucción</b>	<i>Primaria</i>	5	9.1
	<i>Secundaria</i>	18	32.7
	<i>Superior</i>	32	58.2
<b>Confiabilidad</b>	<i>Regular</i>	40	72.7
	<i>Bueno</i>	15	27.3
<b>Empatia</b>	<i>Regular</i>	47	85.5
	<i>Bueno</i>	8	14.5
<b>Capacidad de Respuesta</b>	<i>Malo</i>	1	1.8
	<i>Regular</i>	43	78.2
	<i>Bueno</i>	11	20.0
<b>Accesibilidad</b>	<i>Malo</i>	1	1.8
	<i>Regular</i>	44	80.0
	<i>Bueno</i>	10	18.2
<b>Tangibles</b>	<i>Malo</i>	19	34.5
	<i>Regular</i>	30	54.5
	<i>Bueno</i>	6	10.9
<b>Equidad</b>	<i>Regular</i>	46	83.6
	<i>Bueno</i>	9	16.4

#### **TABLA 01:**

La tabla 1 presenta la frecuencia de datos de los cuales se observa que:

58.2% (32) son mujeres y 41.8% (23) son varones, en el grado de instrucción se observó que 58.2% (32) tienen instrucción superior, 32.7(18) están en la secundaria y 9.1% (5) cursan la primaria.

La Atención odontológica y su relación con la satisfacción en pacientes del laboratorio estomatológico clínico se midió de la siguiente forma:

De 45 pacientes se evidencio que, 72.7%(40) presentaron regular confianza, 27.3%(15) tienen buena confianza.

Asimismo 85.5%(47) pacientes evidenciaron que es regular la empatía, 14.5%(8) evidenciaron que es buena la empatía en la atención.

En la capacidad de respuesta se observó que 78.2%(43) respondieron que es de forma regular, 20.0%(11) de buena manera y 1.8%(1) mostró que la capacidad de respuesta es mala.

De la misma forma la accesibilidad a la atención se observó que 80.0%(44) respondieron que es regular, 18.2%(10) es buena y 1.8%(1) es mala.

En los elementos tangibles se observó que 54.5%(30) respondieron que son regulares, 34.5%(18) dicen que son malos y 10.9%(6) son buenos.

De igual modo en la equidad de atención se observó por parte de los pacientes que 83.6%(46) respondieron que es regular, 16.4%(9) respondieron que es bueno.

**Tabla 2:** Relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes

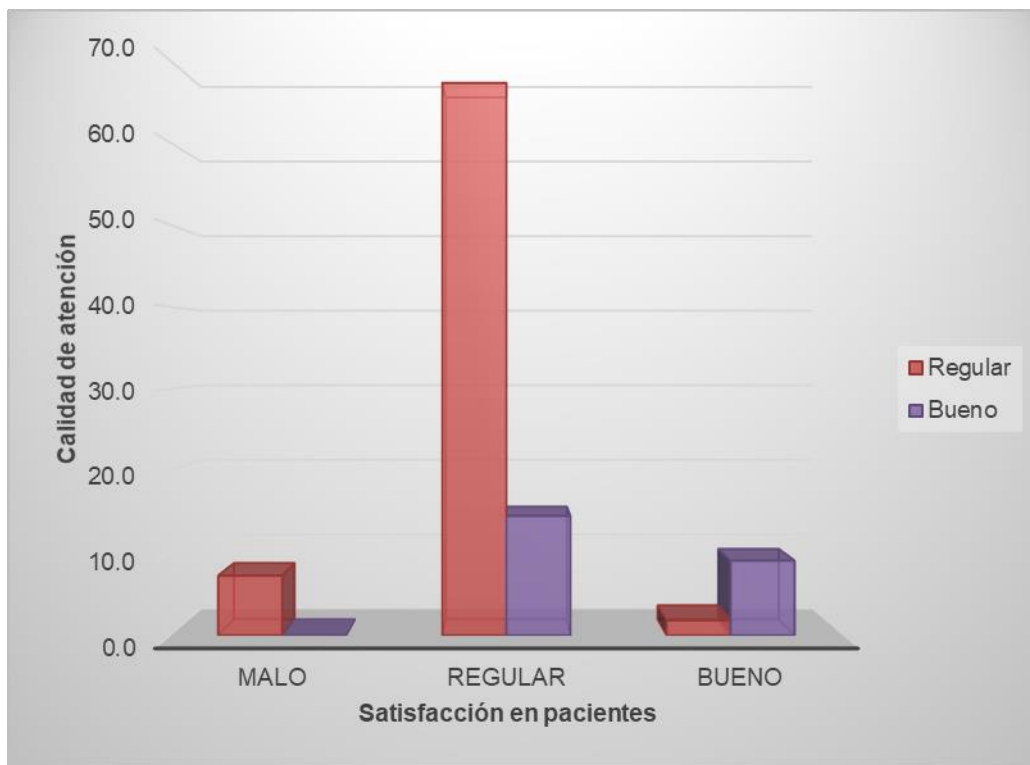
Relacion entre la atencion odontologica y la satisfaccion de pacientes atendidos en el laboratorio estomatologico clinico		Calidad de atención						
		Regular		Bueno		N	%	P Value
		n	%	n	%			
Satisfacción en pacientes	<i>Malo</i>	4	7.3	0	0.0	4	7.3	<b>0.001</b>
	<i>Regular</i>	37	67.3	8	14.5	45	81.8	
	<i>Bueno</i>	1	1.8	5	9.1	6	10.9	

**TABLA 02:**

En la tabla 02 se puede observar la atención odontológica y su relación con la satisfacción de pacientes del laboratorio estomatológico clínico de los cuales se observó que:

De un total de 81.8%(45) con regular satisfacción, 67.3%(37) respondieron que la CA es regular y 14.5%(8) respondieron que la calidad es buena. Asimismo de un total de 10.9%(6) con buena satisfacción, 9.1%(5) respondieron que la calidad es buena y 1.8%(1) respondió que la calidad es regular. Por ultimo de un total de 7.3%(4) pacientes con mala satisfacción, todos calificaron como regular a la CA. Dado que el valor  $p=0.001$  se determina la existencia de diferencias significativas según la estadística.

**Gráfico 1:** Relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes



**Tabla 3:** Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía para determinar la calidad de atención

Relacion entre el nivel de expectativa y percepcion segun la dimension empatia para determinar la calidad de atención odontologica			Satisfacción en pacientes						N	%	P Value	
			Malo		Regular		Bueno					
			n	%	n	%	n	%				
Empatia	Regular	Primaria	2	3.6	3	5.5	0	0.0	5	9.1	0.045	
		Grado de Instruccion	Secundaria	1	1.8	16	29.1	0	0.0	17		30.9
		Superior	1	1.8	21	38.2	3	5.5	25	45.5		
	Bueno	Sexo	Masculino	2	3.6	18	32.7	1	1.8	21	38.2	0.903
			Femenino	2	3.6	22	40.0	2	3.6	26	47.3	
		Grado de Instruccion	Secundaria	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	
Superior	0	0.0	4	7.3	3	5.5	7	12.7				
Bueno	Sexo	Masculino	0	0.0	1	1.8	1	1.8	2	3.6	0.673	
		Femenino	0	0.0	4	7.3	2	3.6	6	10.9		

**TABLA 03:**

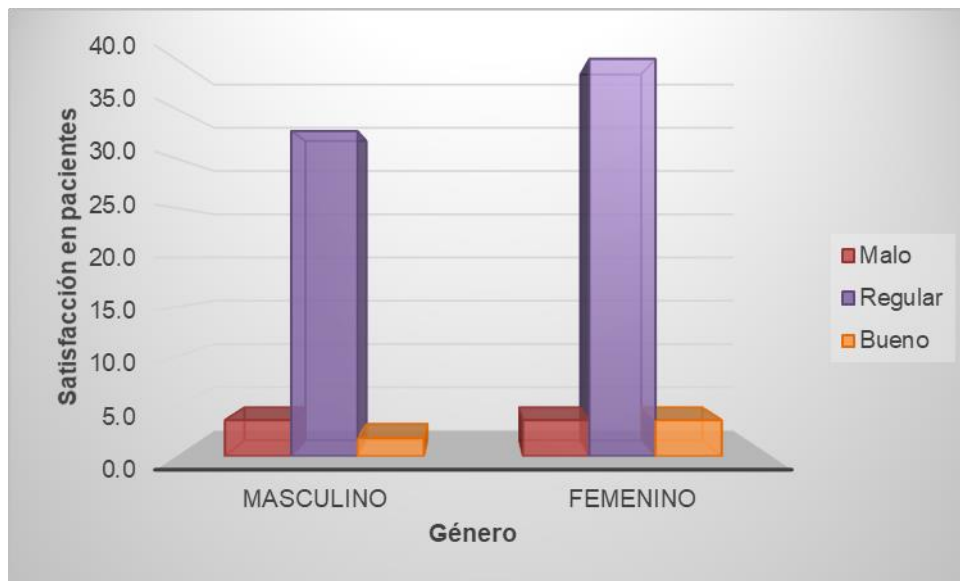
De la siguiente tabla se observa el nivel de expectativa y su relación con la percepción según la dimensión empatía para determinar la CA odontológica.

La relación más significativa que se encontró fue el grado de instrucción entre la regular empatía. De los cuales se observó que: de un total de 45.5%(25) con educación superior, 38.2%(21) tienen una regular satisfacción, 5.5%(3) presentaron buena satisfacción y 1.8%(1) evidencio satisfacción mala. Del mismo modo de un total de 30.9%(17) con educación secundaria, 29.1%(16) evidenciaron una satisfacción regular y 1.8%(1) evidencio satisfacción mala. Asimismo de un total de 9.1%(5) pacientes con educación primaria, 5.5%(3) mostraron regular satisfacción y 3.6%(2) presentaron mala satisfacción. El valor  $p=0.045$  por ende las diferencias son significativas según la estadística.

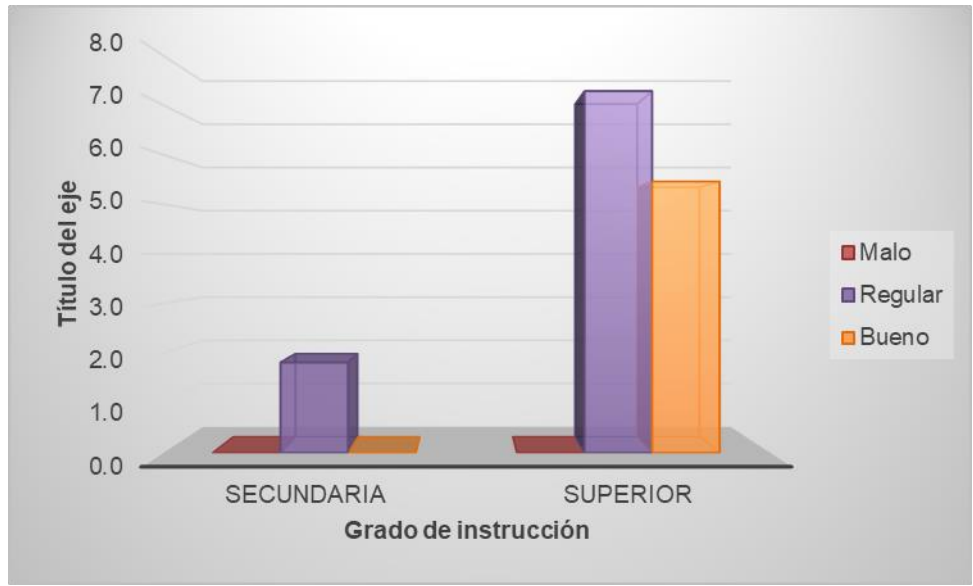
**Figuras 2:** Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



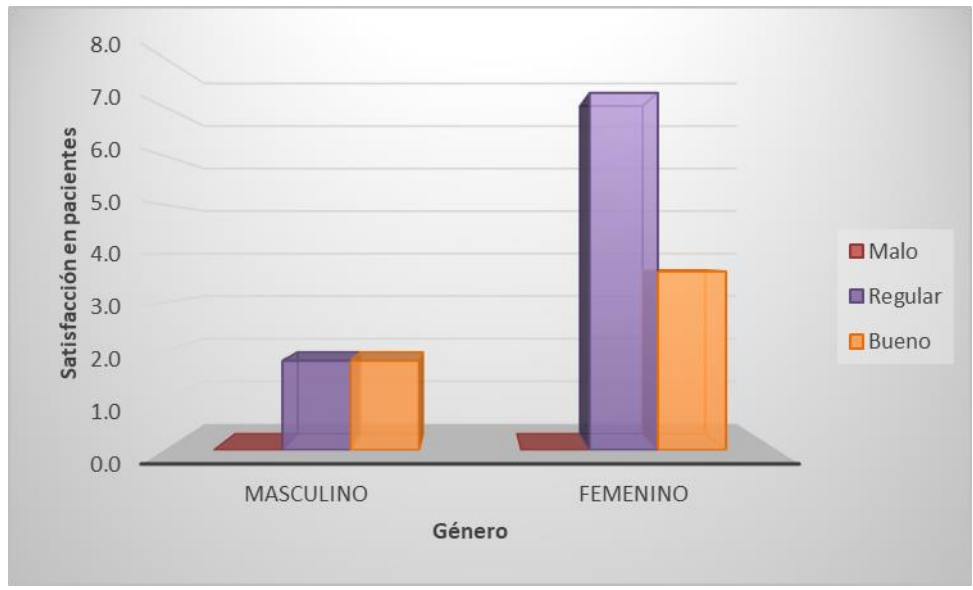
**Figuras 3:** Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (regular) para determinar la calidad de atención según el género



**Gráfico 4:** Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (bueno) para determinar la calidad de atención según grado de instrucción



**Gráfico 5:** Relación entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión empatía (bueno) para determinar la calidad de atención según género



**Tabla 4:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles para determinar la calidad de atención

Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles para determinar la calidad de atención odontológica en el laboratorio estomatológico clínico			Calidad de atención							
			Regular		Bueno		N	%	P Value	
			n	%	n	%				
<b>Malo</b>	<i>Grado de Instrucción</i>	<i>Primaria</i>	3	5.5	0	0.0	3	5.5	....	
		<i>Secundaria</i>	8	14.5	0	0.0	8	14.5		
		<i>Superior</i>	8	14.5	0	0.0	8	14.5		
	<i>Sexo</i>	<i>Masculino</i>	7	12.7	0	0.0	7	12.7	....	
		<i>Femenino</i>	12	21.8	0	0.0	12	21.8		
<b>Elementos Tangibles</b>	<b>Regular</b>	<i>Grado de Instrucción</i>	<i>Primaria</i>	1	1.8	1	1.8	2	3.6	<b>0.672</b>
			<i>Secundaria</i>	7	12.7	3	5.5	10	18.2	
			<i>Superior</i>	14	25.5	4	7.3	18	32.7	
	<i>Sexo</i>	<i>Masculino</i>	12	21.8	2	3.6	14	25.5	<b>0.151</b>	
		<i>Femenino</i>	10	18.2	6	10.9	16	29.1		
<b>Bueno</b>	<i>Grado de Instrucción</i>	<i>Superior</i>	1	1.8	5	9.1	6	10.9	....	
		<i>Masculino</i>	0	0.0	2	3.6	2	3.6		
		<i>Femenino</i>	1	1.8	3	5.5	4	7.3		

**TABLA 04:**

Se observa en la tabla 04, la atención odontológica y la relación con la percepción según la dimensión los elementos tangibles para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico clínico del cual se describe los más significantes:

La respuesta de los pacientes según los elementos tangibles de forma regular se describe de la siguiente manera. Según el grado de instrucción de un total de 32.7%(18) pacientes con educación superior, 25.5%(14) evidenciaron que la atención es regular y 7.3%(4) evidenciaron que es buena la atención. Asimismo de un total de 18.2%(10) pacientes con educación secundaria, 12.7%(7) evidenciaron que la atención es regular y 5.5%(3) evidenciaron que la atención es buena. Dado el valor  $p=0.672$ , se entiende que no existen diferencias estadísticas de acuerdo a la estadística.

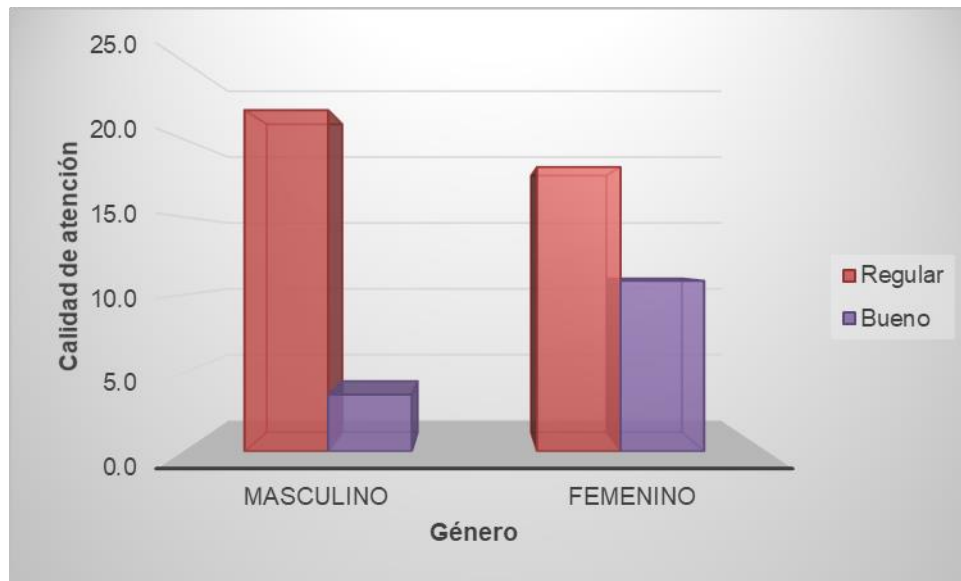
Además, según el sexo de un total de 29.1%(16) pacientes mujeres, 18.2%(10) respondieron que la CA es regular y 10.9%(6) es buena. Asimismo de un total de 25.5%(14) pacientes varones, 21.8%(12) respondieron que la atención es regular y 3.6%(2) es buena. Se determinó un valor  $p=0.151$ , por ende no existen diferencias significativas.

También se observa la respuesta de los pacientes según los elementos tangibles en buen estado, se observó que: Según el sexo de un total de 7.3%(4) pacientes mujeres, 5.5%(3) evidenciaron que la atención es buena y 1.8%(1) evidenciaron que es mala. Asimismo 3.6% (2) pacientes varones, ellos respondieron que la atención es buena. No se identificaron diferencias significativas dado el valor  $p=0.439$  obtenido.

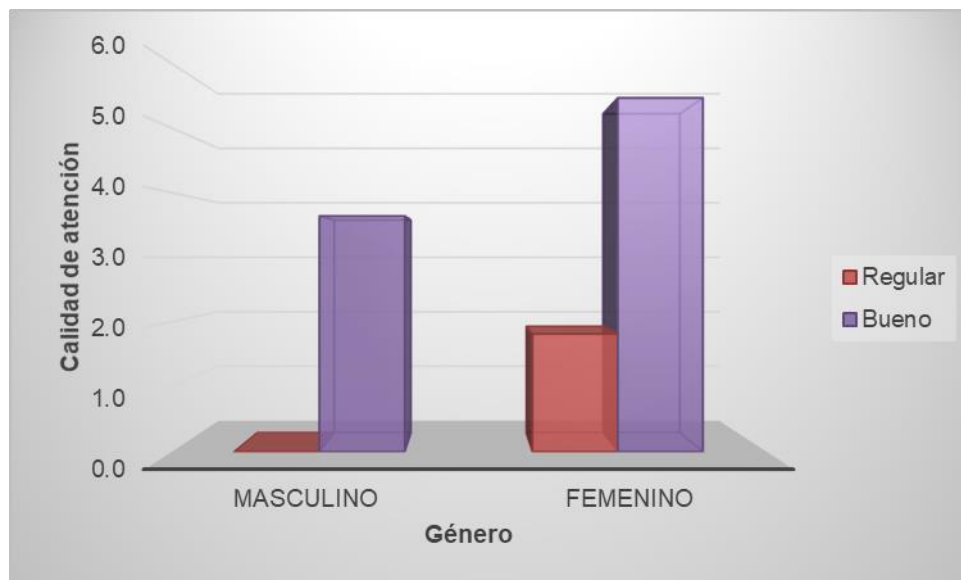
**Figuras 6:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (regular) para determinar la calidad de atención según grado de instrucción



**Figuras 7:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (regular) para determinar la calidad de atención según género



**Figuras 8:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión los elementos tangibles (bueno) para determinar la calidad de atención según género



**Tabla 5:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención

Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención odontológica en el laboratorio estomatológico clínico			Calidad de atención							
			Regular		Bueno		N	%	P Value	
			n	%	n	%				
Equidad	Regular	Primaria	4	7.3	1	1.8	5	9.1	<b>0.287</b>	
		Grado de Instrucción	Secundaria	15	27.3	0	0.0	15		27.3
		Superior	23	41.8	3	5.5	26	47.3		
	Bueno	Sexo	Masculino	19	34.5	2	3.6	21	38.2	<b>0.855</b>
			Femenino	23	41.8	2	3.6	25	45.5	
		Grado de Instrucción	Secundaria	0	0.0	3	5.5	3	5.5	
Bueno	Sexo	Masculino	0	0.0	2	3.6	2	3.6	....	
		Femenino	0	0.0	7	12.7	7	12.7	....	

**TABLA 05:**

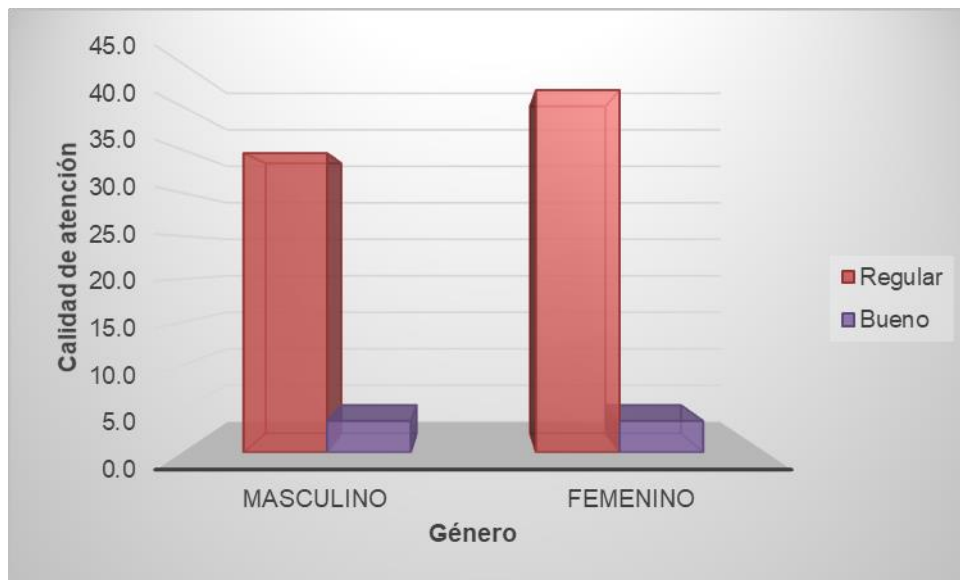
Se aprecia en la tabla 05, la atención odontológica y su relación con la percepción según la dimensión equidad para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico clínico del cual la lo más significativo que se encontró fue la regular equidad en los pacientes atendidos. De un total de 47.3%(26) pacientes con estudio superior, 41.8%(23) respondieron que la CA es regular y 5.5%(3) es buena. Asimismo, de un total de 27.3%(15) pacientes de secundaria, 27.3%(15) respondieron que la CA es regular. Dado que se obtuvo el valor  $p=0.287$  se determina que no existen diferencias significativas.

Asimismo, de acuerdo al sexo se aprecia que del 45.5%(25) de pacientes mujeres, 41.8%(23) evidenciaron una calidad de atención regular y 3.6%(2) evidenciaron una calidad buena. De la misma manera de un total de 38.2%(21) pacientes varones, 34.5%(19) respondieron que la CA es regular y 3.6%(2) evidenciaron que la atención es buena. Dado que se obtuvo un valor  $p=0.855$  se entiende que no existen diferencias significativas según la estadística.

**Figuras 9:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



**Figuras 10:** Relación entre la atención odontológica y percepción según la dimensión equidad para determinar la calidad de atención según género



**Tabla 6:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta para determinar la calidad de atención

Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta para determinar la calidad de atención odontológica en el laboratorio estomatológico clínico			Satisfacción en pacientes								
			Malo		Regular		Bueno		N	%	P Value
			n	%	n	%	n	%			
<b>Malo</b>	Grado de Instrucción	Secundaria	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	....
	Sexo	Femenino	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	....
<b>Regular</b>	Grado de Instrucción	Primaria	2	3.6	2	3.6	0	0.0	4	7.3	<b>0.052</b>
		Secundaria	1	1.8	12	21.8	0	0.0	13	23.6	
	Sexo	Masculino	2	3.6	17	30.9	1	1.8	20	36.4	<b>0.544</b>
		Femenino	2	3.6	21	38.2	0	0.0	23	41.8	
<b>Bueno</b>	Grado de Instrucción	Primaria	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	<b>0.022</b>
		Secundaria	0	0.0	4	7.3	0	0.0	4	7.3	
		Superior	0	0.0	1	1.8	5	9.1	6	10.9	
	Sexo	Masculino	0	0.0	2	3.6	1	1.8	3	5.5	<b>0.621</b>
		Femenino	0	0.0	4	7.3	4	7.3	8	14.5	

**TABLA 06:**

En la tabla precedente se describe como la satisfacción odontológica se relaciona con la percepción según la dimensión capacidad de respuesta para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico clínico del cual se observó que:

Según la capacidad de respuesta regular evidencio lo siguiente con relación al grado de instrucción. De un total de 47.3%(26) pacientes con estudio superior, 43.6%(24) mostraron regular satisfacción. Asimismo, de un total de 23.6%(13) pacientes con educación secundaria, 21.8%(12) mostraron regular satisfacción. El valor  $p=0.052$  por ende no se encuentran diferencias significativas.

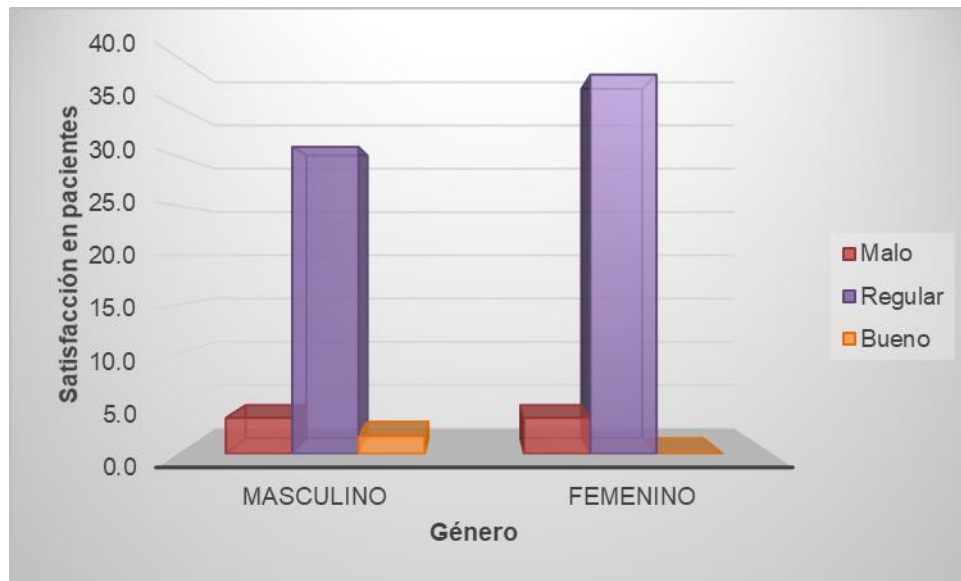
En lo que respecta al género, de un total de 41.8% (23) mujeres, 38.2%(21) presentaron una regular satisfacción en la atención y 3.6%(2) una mala satisfacción. Asimismo, de un total de 36.4% (20) pacientes varones, 30.9%(17) mostraron satisfacción regular y 3.6%(2) presentaron mala satisfacción. Se obtuvo un valor  $p=0.544$ , de manera que se determina que no existen diferencias significativas.

También se observa según una buena capacidad de respuesta en la atención. Las respuestas respecto al grado de instrucción. De un total de 10.9%(6) pacientes con educación superior, 9.1%(5) respondieron tener una satisfacción buena, 1.8%(1) respondió tener regular satisfacción. Asimismo de un total de 7.3%(4) pacientes con educación secundaria, 7.3%(4) de ellos mostraron regular satisfacción. Se determino un valor  $p=0.022$  por ende no existen diferencias significativas de acuerdo a la estadística.

**Figuras 11:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



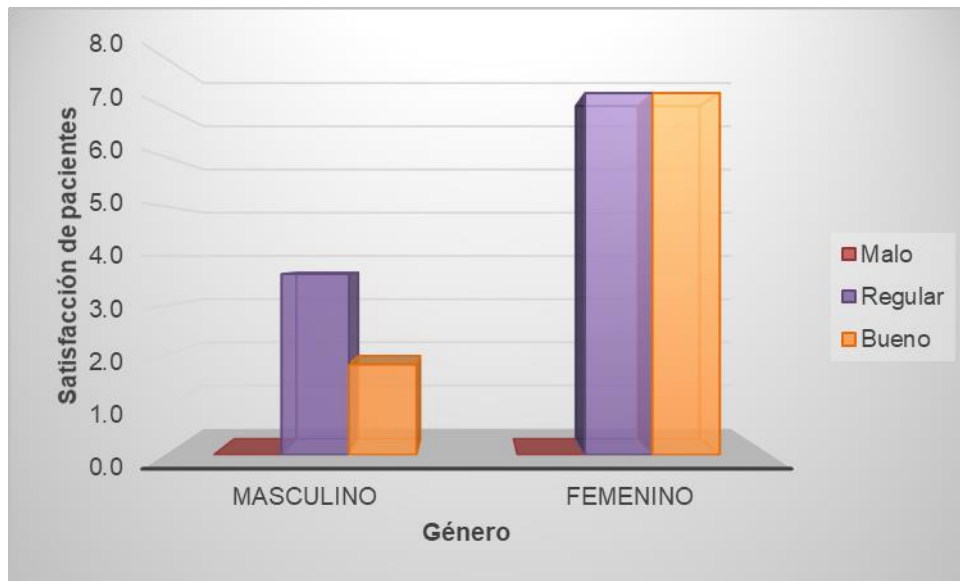
**Figuras 12:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (regular) para determinar la calidad de atención según género



**Figuras 13:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (bueno) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



**Figuras 14:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión capacidad de respuesta (bueno) para determinar la calidad de atención según género



**Tabla 7:** Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de atención odontológico

Relación entre la satisfacción odontologica y percepción segun la dimension de confiabilidad para determinar la calidad de atencion odontologica en el laboratorio estomatologico clinico			Satisfacion en Pacientes							
			Malo		Regular		N	%	P Value	
			n	%	n	%				
Confiabilidad	Regular	Primaria	2	3.6	2	3.6	4	7.3	0.047	
		Grado de Instruccion	Secundaria	1	1.8	14	25.5	15		27.3
		Superior	1	1.8	18	32.7	19	34.5		
	Sexo	Masculino	2	3.6	15	27.3	17	30.9	0.305	
		Femenino	2	3.6	19	34.5	21	38.2		
	Bueno	Grado de Instruccion	Primaria	0	0.0	1	1.8	1	1.8	0.371
Secundaria			0	0.0	3	5.5	3	5.5		
Superior			0	0.0	7	12.7	7	12.7		
Sexo		Masculino	0	0.0	4	7.3	4	7.3	0.159	
		Femenino	0	0.0	7	12.7	7	12.7		

**TABLA 07:**

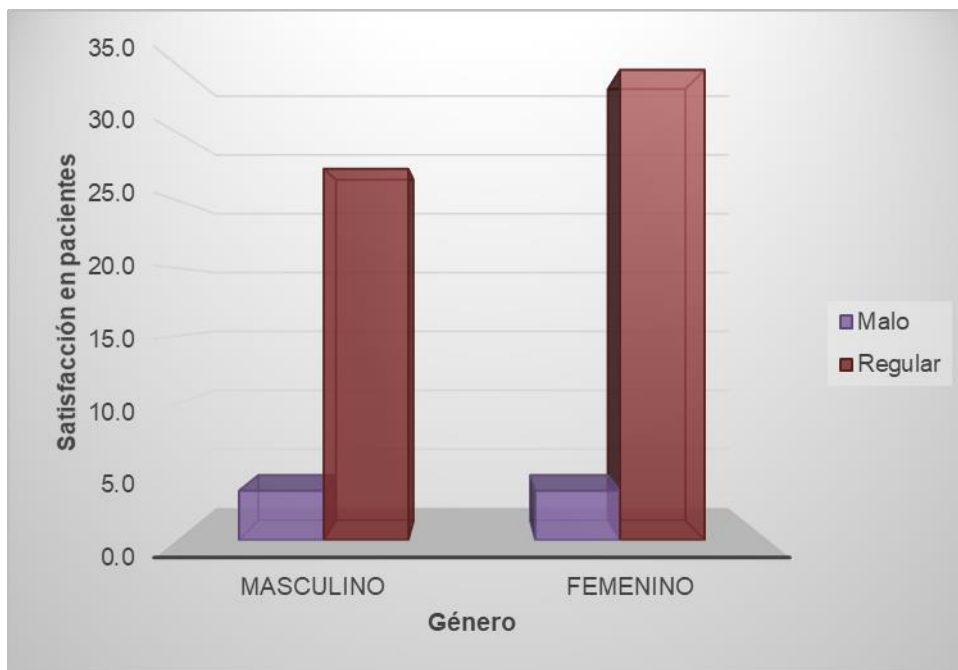
En la tabla precedente se aprecia la relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico clínico. Se describe lo más significativo.

Según una confiabilidad regular de parte de los pacientes respecto al grado de instrucción se pudo observar que. De un total de 34.5%(19) pacientes con estudio superior, 32.7%(18) evidenciaron una satisfacción regular y 1.8%(1) satisfacción mala. Del mismo modo de un total de 27.3%(15) pacientes con educación secundaria, 25.5%(14) mostraron una satisfacción regular y 1.8%(1) una satisfacción mala.

**Figuras 15:** Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (regular) para determinar la calidad de atención odontológico según grado de instrucción



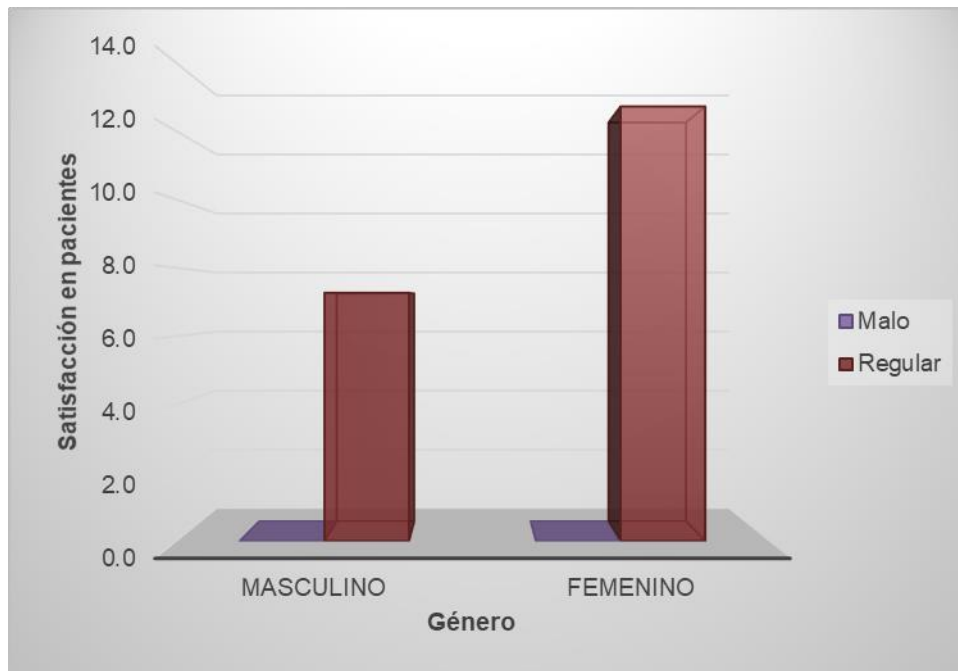
**Figuras 16:** Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (regular) para determinar la calidad de atención odontológico según género



**Figuras 17:** Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (buena) para determinar la calidad de atención odontológico según grado de instrucción



**Figuras 18:** Relación entre la satisfacción odontológico y percepción según la dimensión de confiabilidad (buena) para determinar la calidad de atención odontológico según género



**Tabla 8:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad para determinar la calidad de atención

Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad para determinar la calidad de atención odontológica en el laboratorio estomatológico clínico			Satisfacción en pacientes								
			Malo		Regular		Bueno		N	%	P Value
			n	%	n	%	n	%			
<b>Malo</b>	Grado de Instrucción	Secundaria	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	....
	Sexo	Femenino	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	....
<b>Regular</b>	Grado de Instrucción	Primaria	2	3.6	2	3.6	0	0.0	4	7.3	<b>0.025</b>
		Secundaria	1	1.8	14	25.5	0	0.0	15	27.3	
	Sexo	Superior	1	1.8	21	38.2	3	5.5	25	45.5	
		Masculino	2	3.6	18	32.7	2	3.6	22	40.0	
	Femenino	2	3.6	19	34.5	1	1.8	22	40.0		
	<b>Bueno</b>	Grado de Instrucción	Primaria	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	
Secundaria			0	0.0	2	3.6	0	0.0	2	3.6	
Sexo		Superior	0	0.0	4	7.3	3	5.5	7	12.7	
		Masculino	0	0.0	1	1.8	0	0.0	1	1.8	<b>0.490</b>
Femenino		0	0.0	6	10.9	3	5.5	9	16.4		

**TABLA 08:**

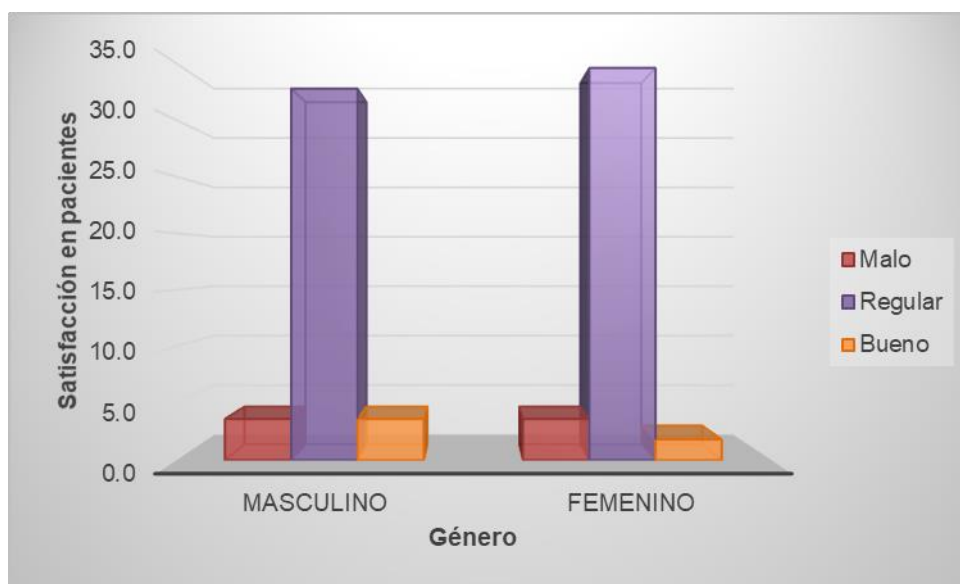
La tabla presentada muestra la relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico clínico del cual se observa la accesibilidad brindada por la clínica.

Según regular accesibilidad se observó que de un total de 45.5%(25) pacientes con educación superior, 38.2%(21) mostraron regular satisfacción y 5.5%(3) mostraron buena satisfacción. Asimismo, de un total de 27.3%(15) pacientes con educación secundaria, 25.5%(14) mostraron regular satisfacción y 1.8%(1) evidencio mala satisfacción. Se halló un valor  $p=0.025$ , de manera que se identifican diferencias significativas.

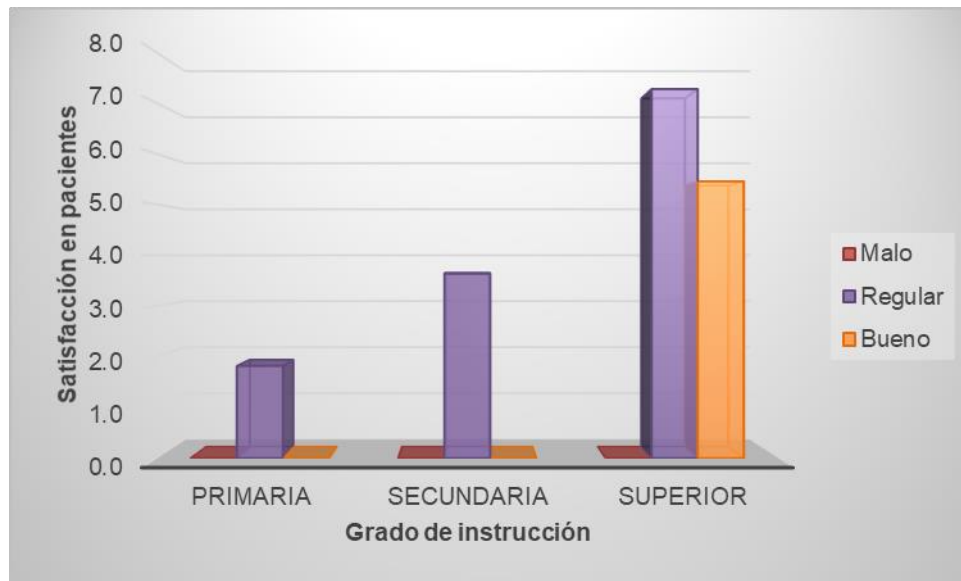
**Figuras Gráfico 19:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (regular) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



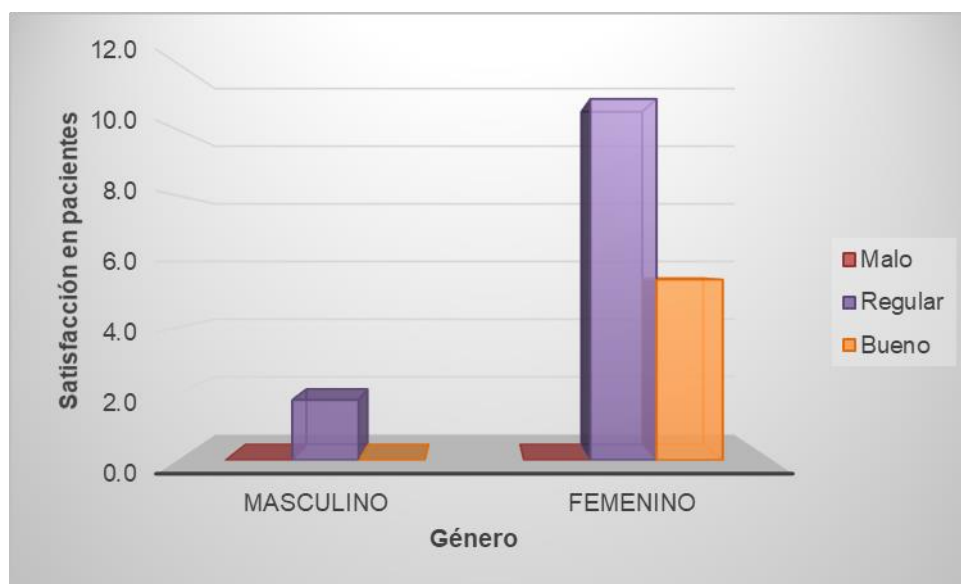
**Figuras 20:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (regular) para determinar la calidad de atención según género



**Figuras 21:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (bueno) para determinar la calidad de atención según el grado de instrucción



**Figuras 22:** Relación entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión accesibilidad (bueno) para determinar la calidad de atención según género



## 4.2 Discusión de Resultados

La atención dentro del sistema de salud, y sobre todo público, es un problema que se va acrecentando con el pasar de los años, esto se traduce en sistemas de salud con incapacidad de respuesta, asociados, en gran medida, a la inadecuada gestión del sistema básico de atención médica. Por otro lado, si bien es cierto, para el sector privado la atención médica es más personalizada, no todos tienen la posibilidad de acceder a esta.

Siguiendo el mismo análisis y esquema para los sistemas de atención médica odontológica, en sectores públicos y privados, se pone en evidencia el mismo problema. Es por ello, que encaminar a los profesionales en formación a brindar un servicio de atención óptimo dentro del Laboratorio Estomatológico de la UTEA es fundamental.

En la presente investigación, en función a lo enfatizado en líneas anteriores, se centró en resolver la existencia relacional entre la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes; y de acuerdo al análisis estadístico se demuestra que, si existe relación entre las variables con un margen de error del 5% se identificó que el valor de  $p=0.001$  está por debajo del nivel de significancia, aceptando la hipótesis planteada.

**Hermida D. (2015)** realizó una investigación con el mismo nivel descriptivo que la presente investigación, en el cual se evidenció que la satisfacción de los usuarios en cuanto a la CA brindada por el C.S. N°2 de Cuenca en el 2014 está asociada principalmente al trato brindado por los profesionales de dicho centro, asociando los altos niveles de satisfacción de cada uno de los usuarios con el sistema de exigencia del establecimiento con respecto a la imposición de los

profesionales con buena actitud. Del mismo modo, **Chungara C. (2014)** puso en evidencia resultados similares, ya que, para factores como: empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta se alcanzó puntajes elevados; esto se fundamenta y refleja en el nivel de aceptación del usuario final con el trato brindado.

Dentro del mismo grupo se encuentra **Córdova C., & Flores T. (2018)**, señalando que un servicio de calidad está relacionada de manera significativa con la variable satisfacción y que, en su mayoría los pacientes, aproximadamente el 51,0%, manifestaron estar muy satisfechos con los atención recibida.

Por otro lado, **Gubio P. (2014)**, en su investigación para identificar la satisfacción percibida en el Servicio de Odontología del C.S. Pomasqui - Quito en el 2014. Si bien es cierto, por un lado, se demostró una existencia relacional entre las variables, por otro lado, se evidenció que más del 50% de los encuestados señalaron estar insatisfechos con la atención brindada. Así también, **Ramírez Ch. (2014)** en su investigación demuestra la existencia relacional entre las variables en estudio, sin embargo, más del 60% manifestó estar poco satisfechos con el servicio odontológico brindado en el Hospital II de Abancay en el 2014.

De todas las investigaciones mencionadas, se puede identificar la misma conclusión con la presente investigación, en lo que respecta a la existencia relacional entre la satisfacción y la CA brindada. Sin embargo, solo **Gubio P. (2014)** y **Ramírez Ch. (2014)** encuentran niveles similares de insatisfacción con la CA brindada, ya que para la presente investigación solo el 10.9% de los

pacientes percibían que la atención recibida era buena, mientras que la gran mayoría aún espera una mejor atención en el Laboratorio Estomatológico UTEA sede Abancay.

## CONCLUSIONES

- De forma general, se concluye afirmando la existencia de una relación significativa entre la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes que participaron en el estudio. Por lo tanto, se procede a aceptar la hipótesis alterna planteada. Dicho análisis se apoya sobre una base estadística descriptiva correlacional, dado que se obtuvo un valor de  $p=0.001$  el cual se encuentra por debajo del nivel de significancia. Siguiendo el mismo esquema, se demuestra que, de un total de 55 personas, el 81.8% (45 personas) respondieron que la satisfacción respecto de la atención brindada es regular. Por otro lado, respecto de este último grupo solo un 14.5% (8 personas) percibieron que la CA es buena, mientras que un 67.3% (37 personas) se referían a la CA como regular, generando así una gran expectativa por brindar servicios de calidad aceptable.
- De acuerdo a los resultados, en cuanto al nivel de expectativa y su relación con el nivel de percepción según la dimensión de la empatía y el grado de instrucción, se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables, ya que para un valor de  $p=0.045$  por debajo del nivel de significancia existe una asociación entre variables. Del mismo se desprende que, de un total de 25 personas con un grado de instrucción superior, el 38.2% (21 personas) perciben un nivel de satisfacción regular, un 1.8% (1 persona) satisfacción a un nivel malo y solo un 5.5% (3 personas) como bueno. Lo que evidencia que el nivel de empatía de las personas con educación técnica o universitaria en función a la satisfacción es regular.
- Siguiendo el mismo esquema, para determinar como la atención odontológica se relaciona con la percepción de acuerdo a la dimensión de los elementos tangibles, se determina que no existe una relación significativa, pues se obtuvo

un valor  $p=0.672$ , lo que indica la inexistencia de una asociación entre los elementos tangibles y la CA. De ello, se deduce que, de un total de 18 pacientes cuya percepción sobre los elementos tangibles regular y grado de instrucción superior, el 25.5% (14 pacientes) perciben como regular a la CA brindada, pero es bueno para el 7.3% (4 pacientes).

- Para la atención odontológica y su relación con la percepción según la dimensión equidad, se determinó que ambas variables no están relacionadas, esto se fundamenta en el valor  $p=0.855$  es mayor al valor del nivel de significación. De ello se desprende que, la CA brindada no está relacionado con la percepción según la dimensión de la equidad a nivel regular, en el cual la significancia es mayor según el sexo de los pacientes. Para un total de 25 pacientes de sexo femenino, el 41.8% (23 pacientes) perciben que como regular la CA, pero para el 3.6% (2 pacientes) es buena. Mientras que, para un total de 21 pacientes de sexo masculino, el 34.5% (19 personas) evidencian la satisfacción a nivel regular, y el 3.6% (2 personas) un nivel bueno. Evidenciando que la CA de acuerdo a la dimensión de la equidad es regular indistintamente del sexo de los pacientes.
- Por otro lado, para la relación entre la satisfacción odontológica y la percepción desde la dimensión capacidad de respuesta, para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico, se estableció que tiene una relación buena con la capacidad de respuesta según el nivel de instrucción y la satisfacción usuario. Esto se apoya sobre la base estadística del valor de  $p=0.022$  por debajo del nivel de significancia. Se razona que, de un total de 6 pacientes con un grado de instrucción superior y capacidad de respuesta a un nivel bueno, el 9.1% (5

pacientes) perciben que la atención es buena, mientras que para el 1.8% (1 paciente) la atención es regular, y en ningún caso la atención brindada es mala.

- En lo que respecta a la satisfacción odontológica y su relación con la percepción según la dimensión de confiabilidad, para determinar la CA odontológica en el laboratorio estomatológico, existe relación estadísticamente significativa, ya que el valor estadístico de  $p=0.047$  el cual es menor al nivel de significación. De ello se deduce que según la dimensión de la confiabilidad a nivel regular existe asociación entre las variables de grado de instrucción, según la dimensión de confiabilidad, y la satisfacción de los clientes. Se describe lo más significativo que, para un total de 19 pacientes con educación superior, el 32.7% (18 personas) es regular la atención brindada, aunque para el 1.8% (1 persona) la atención es mala. Por otro lado, para una confiabilidad regular según el sexo no existe una relación de variables con la atención percibida. De 21 personas del sexo femenino, el 34.5% (19 pacientes) perciben que la atención es regular, mientras que el 3.6% (2 personas) perciben que la atención es mala.
- Finalmente, para la relación entre la satisfacción odontológica y la percepción según la dimensión accesibilidad, se determina que la CA odontológica en el laboratorio estomatológico está relacionada de forma significativa dado que el valor estadístico de  $p=0.025$  se encuentra por debajo del nivel de significancia. Concluyendo así que hay asociación de variables de accesibilidad a nivel regular y la percepción de satisfacción en pacientes. Se desprende que, de un total de 25 pacientes con educación superior, el 38.2% (21 personas) perciben como regular la atención recibida, mientras que para el 5.5% (3 personas), la atención es buena y finalmente para el 1.8% (1 persona) la atención brindada por el laboratorio estomatológico es mala.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las universidades que cuentan con una clínica estomatológica, puedan apertura un área de control de calidad que pueda hacer seguimiento de las atenciones brindadas al público. De tal manera, se pueda gestionar mejor las relaciones humanas y el nivel satisfacción de los pacientes, con el objetivo de crear métodos y/o modelos de mejora continua.
- Se recomienda al área odontológica y demás servicios de atención de salud, puedan estandarizar sus procesos para la identificación de la satisfacción del usuario. De modo que, se pueda cuantificar, de manera eficiente, la calidad en los servicios prestados, y así poder tomar decisiones asertivas en favor de superar las expectativas de los usuarios.
- Se recomienda a los profesionales, bachilleres, egresados y estudiantes del sector de salud, que orienten parte de sus investigaciones a gestionar mejor los servicios de salud, para identificar los puntos críticos de la atención brindada. De tal manera, que se pueda identificar y trazar las rutas para mejorar los flujos productivos de atención y la calidad asociada.
- Se recomienda que los prestadores de salud a nivel universitario articulen comunicación constante con la DIRESA – Dirección Regional de Salud Apurímac, para compartir protocolos de atención al cliente que pueda orientar los trabajos de mejora continua a la optimización de la calidad.
- A la gerencia o personal administrativo que dirige la clínica estomatológica de la Universidad Tecnológica de los Andes – UTEA, se recomienda que promueva cursos de capacitación, coaching, mentoring y asesoramiento continuo que permita que los profesionales en formación puedan desarrollarse a nivel

individual y colectivo en su entorno laboral, de tal manera que influya directa o indirectamente en el servicio y trato para con sus pacientes.

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### Recursos

La investigación se desarrolló contando con la asesoría de un profesional facilitado por la Escuela de Estomatología. Así mismo, para el análisis estadístico se tuvo la asesoría de un experto en estadística y análisis de datos.

### Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021						
INICIO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT
Redacción del título	X						
Esquema del proyecto de investigación	X						
Elementos del Proyecto	X	X					
Objetivos de la investigación		X					
Justificación		X	X				
DESARROLLO							
Revisión Bibliográfica			X				
Elaboración de marco teórico			X				
Recolección de datos				X			
Análisis de datos				X			
Presentación del avance de investigación					X		
CIERRE							
Redacción de la tesis					X	X	
Revisión de la tesis						X	
Defensa de la tesis							X

## Presupuesto y Financiamiento

### Presupuesto

CANTIDAD	BIENES	P.UNT	TOTAL
Global	Alimentación	50.00	50.00
1	Memoria USB 16GB	50.00	50.00
Global	Utiles de escritorio (Folders, Lapiceros, etc)	30.00	30.00
	<b>SERVICIOS</b>		
Horas	Internet	20.00	20.00
Millar	Impresiones	150.00	150.00
....	Transporte	50.00	50.00
1	Estadístico	500.00	500.00
Global	Utiles de investigacion	300.00	300.00
	<b>Total</b>	<b>1150.00</b>	<b>1150.00</b>

### Financiamiento

Esta investigación fue solventada financieramente en su totalidad por los recursos de las mismas investigadoras.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Wilson Edinson Bustamante Sandoval. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014. [Tesis de grado]. Chiclayo; Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
2. SUSALUD (Superintendencia Nacional de Salud) <http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/objetivos-estrategicos>, consultado el 31/05/18.
3. Hermida D. (2015). Tesis Satisfacción de la Calidad de Atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud No 2. Cuenca, Ecuador
4. Gubio Q. “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 para maestria] Quito-Ecuador-2014
5. Chungara C. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. Universidad Mayor de San Andrés. Tesis para optar al título de Magister Scientiarum en Salud Pública mención Gerencia en Salud. La Paz - Bolivia 2014. 95 (4)
6. Morales, S. “Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de Febrero a Junio del 2014”. [Trabajo previo a la obtención de Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de Salud Bucal]. s.l.: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Médicas, Instituto Superior de Postgrado en Salud Pública, 2014.

7. Salgado, I. M., Tirado Amador, L., Montoya Mendoza, J., & Simancas Pallares, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 23.
8. Valladares R. Correlación entre el nivel de expectativa y la percepción para determinar la satisfacción del usuario en la atención odontológica en el establecimiento de salud I-3 de María Goretti en el año 2017 [tesis titulación]. Piura-Perú: Universidad Alas Peruanas; 2018.
9. Córdova C., Flores T. Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el centro de salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018 [tesis grado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
10. Cama D. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo, Servicio de odontología. Centro de salud Los Molinos, junio 2018 [tesis Grado]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
11. Herrera F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [tesis grado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017.
12. Gonzales O. Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 De Castilla durante el año 2016 [tesis titulación]. Piura-Perú: Universidad Alas Peruanas; 2016.
13. Ramírez Ch. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II Essalud de la ciudad de Abancay 2014. [tesis para obtener título de cirujano dentista] Abancay-Perú;2014  
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/165181>

14. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 519-2006. Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima 2006. Pág. 10, 11, 16, 17.
15. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Libro Memoria. Dirección de Calidad en Salud: Remembranza a los 13 de su creación. Proyectos de mejora de la calidad reconocidos en los Encuentros Nacionales de Experiencias en Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud 2004 – 2014.
16. Ministerio de salud. (2009) Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud, RM N° 727-2009/MINSA.
17. URRIBO, M. (2010) Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios. Cali, Valle, Colombia.
18. Chiavenato, I. (2004) Introducción a la teoría de la administración. México D.F., Mc Graw Hill
19. Ramirez, N. y Alvarez, C. (2015) calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios externos del servicio de odontología en el centro de salud, los Olivos. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima.
20. Paras J., Estrada G. administra su consultorio como una empresa de servicios.colombia. 2005.
21. Dr. Jorge P. Lic. Gabriela E.administre su consultorio como una empresa de servicio.Colombia. 2005.
22. Diccionario esencial de la lengua Española 22 ed. Colombia. 2006.

23. Satisfacción del usuario de los Servicios de consulta externa del Hospital Espinar abril 2002. Carla Mabel Andía Romero<sup>1</sup>, Ángel Mauricio Pineda Aparicio<sup>1</sup>, Valentin Sottec Roque<sup>1</sup>
24. Giancarlo Salazar Luna. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana - 2006 [Tesis de grado]. Lima; Universidad Peruana Cayetano Heredia.
25. Pashanaste D. tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Iquitos: Facultad de enfermería UNAP. Perú; 2016.
26. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las Américas. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.
27. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E.. Tesis para optar el título de odontólogo. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador; 2017.
28. Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013. Tesis – post Grado. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.
29. Díaz A. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. Tesis post grado. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, Escuela de Post Grado; 2016.

30. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en el micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Tesis para optar el título de médico cirujano. Lima: Facultad de medicina humana. Perú; 2014.
31. Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú; 2016.

## **ANEXOS**

## Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipotesis general	Variable 1	Tipo de investigación
¿Existe relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019?	Determinar relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019	Existe relación estadísticamente significativa entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019	Atención odontológica	<p>Transversal Correlacional Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Disño de investigación</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipotesis específicos	Variable 2	<p>Descriptivo Correlacional</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Accesibilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer la relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Identificar la relación existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Evaluar la relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Determinar la relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Determinar la relación existe entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Accesibilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación estadísticamente significativa existe entre el nivel de expectativa y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la satisfacción del usuario en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• No existe relación estadísticamente significativa existe entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de elementos tangibles para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Existe relación estadísticamente significativa entre la atención odontológica y percepción según la dimensión de equidad para determinar la satisfacción del paciente en la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Capacidad de Respuesta para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de confiabilidad para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> <li>• No existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción odontológica y percepción según la dimensión de Empatía para determinar la calidad de la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes en el año 2019.</li> </ul>	<p>Satisfacción en pacientes</p> <p>Unidad de análisis</p> <p>Pacientes que acuden al Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes</p> <p>Población</p> <p>120 personas que acuden a la Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes</p> <p>Muestra</p> <p>120 personas que acuden a la Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes</p>	

## Instrumento de recolección de información



### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



“ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN EN PACIENTES ATENDIDOS EN EL LABORATORIO ESTOMATOLÓGICO CLINICO DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES ABANCAY – 2019”

Ficha N°..... Sexo: M (  ) F (  ) Edad.....

Tipo de tratamiento: ..... Grado de Instrucción.....

**Indicaciones:** Para la presente encuesta se tomarán en cuenta las puntuaciones (del 1 al 7), de tal forma que permita medir el nivel de actitud por cada dimensión de la Escala SERVQUAL, siendo las puntuaciones como sigue:

- Extremadamente malo (1)
- Muy malo (2)
- Malo (3)
- Regular (4)
- Bueno (5)
- Muy bueno (6)
- Extremadamente bueno (7)

1

DIMENSIONES	1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSIONES DE CONFIABILIDAD</b>							
Cuando recibo atención en el Laboratorio Clínico Estomatológico, no necesito volver una segunda vez por causas de una mala atención previa.							
Generalmente se observa coordinación dentro del consultorio odontológico.							
Alguna vez han extraviado parte de mi historia clínica.							
Los resultados de exámenes radiológicos realizados en el Laboratorio Clínico Estomatológico, siempre están ubicables y son confiables.							
Los profesionales del Laboratorio Clínico Estomatológico, ejecutan de buena forma sus tareas y son competentes.							
<b>DIMENSIONES DE EMPATIA</b>							
El personal del Laboratorio Clínico Estomatológico, en general conoce mis intereses (gustos y preferencias).							
El personal del Laboratorio Clínico Estomatológico, en general comprende mis necesidades.							
El personal del Laboratorio Clínico Estomatológico, en general me trata con cortesía y respeto.							

El personal del Laboratorio Estomatológico, en general me trata de manera correcta en las explicaciones, forma de hablar y otros.									
La atención y explicación de los odontólogos en general es buena.									
La atención y explicación de las asistentes dentales es buena.									
<b>DIMENSION DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
Las especialidades odontológicas que se otorgan son suficientes.									
Siempre que lo necesito, tengo una hora de acuerdo con la urgencia con que fue solicitada.									
Espero poco tiempo desde la hora de mi cita hasta entrar en consulta con el odontólogo.									
Yo creo en los odontólogos de este Laboratorio Clínico Estomatológico y en sus correctos diagnósticos									
Yo creo que el odontólogo dedica el tiempo necesario para mi atención.									
<b>DIMENSION DE ACCESIBILIDAD</b>									
Por lo general, tengo acceso a toda la información existente de mi estado de salud.									
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todas las especialidades odontológicas.									
Siempre que lo necesito, tengo acceso a todos los exámenes que se realizan en este laboratorio Estomatológico.									
En el Laboratorio Clínico Estomatológico en general atienden mis consultas y resuelven todas mis dudas.									
Siempre tengo acceso a escoger mi odontólogo tratante.									

<b>DIMENSIONES DE TANGIBLES</b>									
Creo que la tecnología que hay en el Clínico Laboratorio Estomatológico, es la adecuada.									
La limpieza del Laboratorio Clínico Estomatológico es la adecuada.									
Los boxes odontológicos se encuentran en condiciones adecuadas (temperatura, ruidos, etc.)									
Los baños del Laboratorio Clínico Estomatológico se encuentran en condiciones adecuadas (limpieza, ventilación, etc.)									
El acceso a la entrada del Laboratorio Clínico Estomatológico es adecuado (entradas, locomoción, etc.)									
<b>DIMENSION DE EQUIDAD</b>									
Existe diferencia entre los pacientes al momento de obtener una cita odontológica.									
Existe diferencia en la calidad de atención recibida entre los pacientes									
El personal del Laboratorio Clínico Estomatológico se compromete de igual forma con todos los pacientes.									

## Consentimiento y asentimiento informado



### Consentimiento informado



La presente investigación es conducida por los Bachilleres en Estomatología: **QUISPE CONDORI, CCANTU Y ZUÑIGA CONDORI, JHASMINE KATERINE** de la Universidad Tecnológica de los Andes. El objetivo es: Determinar relación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico Clínico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le realizará una evaluación para detectar la satisfacción de Ud. en relación con la atención odontológica en el Laboratorio Estomatológico Clínico, donde observaremos las malas actitudes o falta de una buena atención de calidad. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus valores encontrados serán codificados usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Usted tiene el derecho de realizar las preguntas que sean necesarias. Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bachilleres en Estomatología: **QUISPE CONDORI, CCANTU Y ZUÑIGA CONDORI, JHASMINE KATERINE**, He sido informado (a) de que la meta de este estudio es realizar una evaluación entre la atención odontológica y la satisfacción de pacientes atendidos en el Laboratorio Estomatológico de la Universidad Tecnológica de los Andes Abancay 2019. Me han indicado también que tendrá que realizarme una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos. Reconozco que la información que voy a proveer en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al Centro de Investigación de la Escuela Profesional de Estomatología- UTEA al teléfono: 993878859. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Nombre del Participante:

.....

Firma del Participante .....Fecha: .....

## Panel Fotográfico

Sala 1 del laboratorio estomatológico de la universidad tecnológica de los andes, la cual cuenta con 17 sillones dentales distribuidos a cada estudiante de la escuela profesional de estomatología.



Sala 2 del laboratorio estomatológico de la universidad tecnológica de los andes, en este ambiente podemos visualizar 7 sillones dentales, para el uso de las practicas pre profesionales.



Sala de radiología, está ubicada entre las dos salas del laboratorio estomatológico. Podemos evidenciar el equipo rayos x panorámicos, cefalométrico y rayos x periapical.



Sala de lavado y esterilización de los materiales dentales.



Recolección de datos a Pacientes atendidos en las sala 2 del laboratorio estomatológico de la Universidad Tecnológica de los Andes.



Recolección de datos en la sala 1 del laboratorio Estomatológico.



En esta imagen podemos visualizar a pacientes en el área de rayo x, colaborando con la encuesta.



Recolección de datos a pacientes que cauden a su cita odontológica.




Llenado de cada ficha del paciente que acude al laboratorio estomatológico.



la recolección de los datos a los pacientes fue realizada después de cada tratamiento odontológico.



ANEXO N°2



**Universidad  
Tecnológica de los Andes**  
*Transformando vidas*

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES  
TRÁMITE DE DOCUMENTOS  
MESA DE PARTES  
25 NOV. 2019  
N° 011838  
Hora: 10:06:27

SOLICITA (\*) Permiso para realizar Encuestas  
en el Laboratorio Estomatológico

**SEÑOR RECTOR DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA  
SECRETARIA  
25 NOV. 2019  
1455

Yo Jhoselin Katherine Zuiga Condori, Ceasto Quispe Condori  
estudiante, Docente, Administrativo de la Facultad  
de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Estomatología  
Código de Matrícula N° 201210631K-201202010 DTEI  
DNI 70005070-73306008 E-mail: jhoselin.zuiga@gmail.com  
Domicilio en Av. El Sol es. D - lote 13  
Ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo:

Que, teniendo la necesidad de realizar nuestro proyecto de Investigación  
de Título

Solicito: Permiso para realizar Encuestas en el Laboratorio Estomatológico

**POR LO EXPUESTO:** Impetro a Ud. acceder a mi petición por estar arreglada a la ley y al Estatuto de la Universidad. Adjunto los siguientes documentos (de ser necesario).

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_

Abancay, 25 de noviembre del 2019.

J. Zuiga  
Firma del Interesado

Pase a:

(*)	1. Ficha de seguimiento	<input type="checkbox"/>	Abancay, <u>25</u> <u>NOV</u> 2019		5. Cambio de Escala	<input type="checkbox"/>
	2. Certificado de Estudios	<input checked="" type="checkbox"/>	Viso a Conocimiento		6. Transferencia de Pago	<input type="checkbox"/>
	3. Constancia de Egresado	<input checked="" type="checkbox"/>	100%		11. Pensión/Licencia	<input type="checkbox"/>
	4. Trámite Grado Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Califica		12. Homologación/Convalidación	<input type="checkbox"/>
	5. Trámite Título Profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	SECRETARIA GENERAL		13. Traslado Interno/Externo	<input type="checkbox"/>
	6. Constancias	<input type="checkbox"/>	SECRETARIA GENERAL		Justificación de Inasistencia	<input type="checkbox"/>
	7. Reserva de Matrícula	<input type="checkbox"/>	4		15. Otros:	<input type="checkbox"/>
	8. Reinicio de Estudio	<input type="checkbox"/>				

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA  
UTEA

Para: Resp. Laboratorio  
Estomatologica

Para Sr. concienzoso y  
fines

Otro:  Archivado

Fecha: 26-11-19

  
CD. Rafael Cordero Herrera  
DIRECTOR

## PLAN DE TRABAJO

La recolección de datos se realizará en el Laboratorio Estomatológico de la Universidad Tecnológica de los Andes, donde se tomará la encuesta ESCALA SERVQUALE (cuestionario que mide la calidad del servicio de atención) a 120 personas, entre masculino y femenino, mayores de 18 años que hayan firmado el consentimiento informado.

Estas encuestas se realizarán en los tres turnos establecidos en el Laboratorio Estomatológico.

HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
09:30 - 18:00	16-12-19	17-12-19	18-12-19	19-12-19	20-12-19	21-12-19
09:30 - 18:00	23-12-19				27-12-19	28-12-19
09:30 - 18:00				02-01-20	03-01-20	04-01-20

Atte.

Quispe Condori, Ccantu

Zuñiga Condori, Jhasmin Katerine

