

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN
DEL PACIENTE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE
ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO
UNANUE DE TACNA - 2018

TESIS

PRESENTADA POR:

CLAUDIA MABEL COAQUIRA MAMANI

Para optar el Grado Académico de:

**MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*) CON
MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA**

TACNA - PERÚ

2019

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL
PACIENTE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE TACNA-2018**

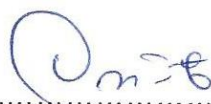
Tesis sustentada y aprobada el 03 de octubre del 2019 estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



.....
Dr. Jaime Edgar Miranda Benavente

SECRETARIA :



.....
Dra. Gladys Claudia Arias Lazarte

MIEMBRO :



.....
Dr. Luis Alberto Alarico Cohaila

ASESOR :



.....
Dr. Luis Alberto Alarico Cohaila

DEDICATORIA

*A Dios por estar presente en el caminar de mi vida y darme esa fortaleza.
A mis padres Celestino y Emilia quienes con su amor paciencia y esfuerzo me
han sabido impulsar para que siga adelante y poder llegar hasta aquí y lograr
cumplir esta meta.*

*A Edwin quien supo apoyarme incondicionalmente en todo este proceso que
me permitió llegar hasta aquí alcanzando este sueño anhelado.*

Claudia Mabel

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, donde me brindaron conocimientos sobre la Salud Pública, mi reconocimiento y gratitud a los doctores Dr. Jaime Edgar Miranda Benavente, Dra. Gladys Claudia Arias Lazarte y Dr. Luis Alberto Alarico Cohaila que, siendo jurados de mi trabajo de investigación, aportaron sugirieron y exigieron conocimiento para que mi trabajo de investigación se realice de la mejor manera. A mi asesor Dr. Luis Alberto Alarico Cohaila, mi eterno agradecimiento por su comprensión, aliento y conocimientos en el concepto de investigación que me orientaron en la culminación del presente trabajo de investigación. Al Servicio de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, donde me permitieron realizar la ejecución y obtener resultados para mi trabajo de investigación que será un aporte a la región de Tacna.

Claudia Mabel

CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema	3
1.1.1. Antecedentes del problema	3
1.1.2. Problemática de la investigación	5
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación	7
1.4. Alcances y limitación en la investigación	9
1.5. Objetivo	9
1.5.1. Objetivo general	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. Hipótesis.....	10
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	12
2.1.1. Antecedentes Internacionales	12
2.1.2. Antecedentes Nacionales	13
2.1.3. Antecedentes Locales	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Satisfacción	21
2.2.1.1. Niveles de Satisfacción	22
2.2.1.2. Dimensiones de satisfacción	22
2.2.2. Calidad	21

2.2.2.1. Calidad de servicios de salud.....	24
2.2.2.2. Principios de la calidad de servicio	27
2.2.2.3. Dimensiones de la calidad de servicio	27
2.2.2.4. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud	27
2.2.2.5. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano	30
2.2.2.6. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud	31
2.2.2.7. Calidad de servicio en la atención odontológica	31
2.2.2.8. Modelos de calidad en salud.....	31
2.2.2.9. Metodología Servqual	31
2.3. Definición de términos	36
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	39
3.2. Población y/o muestra de estudio.....	39
3.3. Operacionalización de variables.....	41
3.4. Técnicas e instrumento para la recolección de datos:.....	43
3.5. Procesamiento y análisis de datos:	44
CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO	
4.1. Marco epistemológico.....	45
CAPÍTULO V: RESULTADOS	
Resultados	48
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	
Discusión	73
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Distribución de pacientes según sexo	49
Tabla 2. Distribución de pacientes según edad	50
Tabla 3. Calidad de servicio según la percepción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.	51
Tabla 4. Grado de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018	55
Tabla 5. Prueba de normalidad K-S de los puntajes de la variable Calidad de servicio por dimensiones.	58
Tabla 6. Prueba de normalidad K-S de los puntajes de la variable Satisfacción	58
Tabla 7. Coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones y total de la variable Calidad y la Variable Satisfacción.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Distribución de pacientes según sexo	49
Figura 2. Distribución de pacientes según edad	50
Figura 3. Calidad del servicio según la percepción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tcana-2018.	54
Figura 4. Grado de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018. **Materiales y métodos:** El diseño del estudio fue de tipo descriptivo correlacional transversal, la muestra se determinó de forma no probabilística y por conveniencia, estuvo conformada por 40 pacientes, se utilizó la técnica encuesta e instrumento cuestionario basado en SERVQUAL. El procesamiento de datos se realizó utilizando SPSS versión 18,0. **Resultados:** Fueron el 83% de los pacientes indican una calidad de servicio moderada, en tanto un 7 % alta, el 70 % de los pacientes indican una satisfacción alta y un 30 % regular; se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,887 que indica que existe una correlación muy buena entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, dando un resultado significativo al cálculo estadístico de T de Student con un 11,9. **Conclusión:** Se concluye que a un buen nivel de la calidad del servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

Palabras Clave: Calidad del servicio, satisfacción, odontología.

SUMMARY

The **objective** of this research work was to determine the relationship between the quality of service and patient satisfaction in the external dentistry office of the Hipólito Unanue Tacna Hospital 2018. **Materials and methods:** the study design was cross-sectional descriptive type, the sample was determined in a non-probabilistic way and for convenience, it was made up of 40 patients, the survey technique and questionnaire instrument based on SERVQUAL was used. Data processing was performed using SPSS version 18,0. **Results:** 83% of the patients indicated a moderate quality of service, while 7 % were high, 70 % of the patients indicated high satisfaction and a regular 30 %; A Pearson correlation coefficient of 0,887 was identified according to the data collected in the investigation, which indicates that there is a very good correlation between the quality of the service and the satisfaction of the patient, giving a significant result to the statistical calculation of Student's T with a 11,9. **Conclusion:** it is concluded that a good level of service quality corresponds to a good level of patient satisfaction in the external dental office of the Hipólito Unanue Tacna Hospital 2018.

Keywords: Quality of service, satisfaction, dentistry.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) proporcionar unos servicios de salud de calidad, es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal, se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a mejorar la calidad de los servicios de salud y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud ¹.

Actualmente en el Perú, la calidad en la prestación del servicio de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector de salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado ². El odontólogo ha iniciado tardíamente en tener interés por aquello que forma parte de una de las funciones de su profesión, es decir, la satisfacción de sus pacientes, se observa en la actualidad el hecho de que el odontólogo dedica mayor interés en la adquisición de nuevos conocimientos y al desarrollo de la tecnología dental buscando prevenir o remediar los problemas de salud bucal de sus pacientes sin preocuparse en conocer al final, si realmente el paciente quedó satisfecho con el servicio brindado.

En el primer capítulo, abordamos la problemática de investigaciones acorde a las variables de estudio, se plasma la justificación donde se exponen las razones por las cuales se realizó este trabajo, así mismo, se plantea los objetivos e hipótesis de estudio.

En el capítulo II, se expone el marco teórico como base a la investigación científica, así como para los antecedentes del trabajo, se

verificó sobre este tipo de estudio, tanto a nivel local, nacional e internacional en base a las variables que integran esta investigación.

En el capítulo III, se describe la metodología que se siguió para poder conseguir el fin del estudio, desde el tipo y diseño de investigación de tipo descriptivo, correlacional y transversal que se realizó en un solo tiempo, la selección de la población y muestra, hasta las técnicas e instrumentos para recolección de datos, métodos de procesamiento y análisis de los datos recolectados.

En el capítulo IV, desarrollamos el marco filosófico donde se tomó una posición dentro de las corrientes filosóficas de la ciencia, como es el positivismo que se basa en la idea de centrarse en la ciencia objetiva y las leyes de la investigación, se obtiene a través del conocimiento científico que surge de las teorías del método científico sobre la cual deben analizarse las actividades filosóficas y científicas.

Seguidamente en los capítulos V y VI, se presentaron los resultados de los datos de manera secuencial a través de tablas y figuras, así mismo, la discusión las conclusiones y sugerencias a las que se arribaron, luego del análisis e interpretación de los resultados obtenidos y finalmente las referencias bibliográficas consultadas.

La finalidad del presente estudio de investigación es determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

1.1.1. Antecedentes del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) proporcionar unos servicios de salud de calidad para alcanzar la cobertura sanitaria universal, en consecuencia, si falta la calidad la cobertura sanitaria universal sigue siendo una promesa vacía. La OMS hace suyas las recomendaciones que instan a las autoridades sanitarias a orientar de forma clara las políticas nacionales hacia la mejora de la calidad de los servicios de salud y el establecimiento de mecanismos para medir los progresos logrados. Se necesitan políticas que se dirijan explícitamente a, mejorar la calidad de los servicios de salud, y allí donde existan múltiples iniciativas para la mejora de la calidad, es deseable combinarlas en un esfuerzo coordinado y sistemático para mejorar la atención en todo el sistema de salud. Llevar a cabo una evaluación de la situación actual de la calidad de los servicios de salud permite determinar las principales carencias que se pueden abordar¹.

Actualmente en el Perú, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado².

En la última encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2014, sobre la satisfacción con la atención recibida

en consulta externa y percibida por los usuarios en los establecimientos de salud (Clínicas, Fuerzas Armadas Y Policiales, Seguro Social de Salud del Perú y Ministerio de Salud) contiene la información que el 70,1 % de los usuarios refirieron estar satisfechos con la atención que recibieron, el 21,6 % manifestó no estar ni satisfecho/ni insatisfecho y el 8,3 % estuvo insatisfecho, en las cuatro instituciones de salud investigadas, en donde , el Ministerio de Salud obtuvo satisfecho 66,3 %,ni satisfecho /ni insatisfecho 24,8 %, insatisfecho 8,9 %; donde el 60,2 % de los usuarios de consulta externa manifestaron que el tiempo de espera para la atención fue prolongado, el 57,3 % de los usuarios esperan de 46 minutos a más para ser atendidos desde que llegaron al establecimiento de salud, el 22,9 % de 16 a 30 minutos y el 11,7 % menos de 16 minutos.

Los usuarios opinan de manera poco favorable respecto a la calidad de los servicios de salud que recibe, siendo las principales causas de quejas, los tiempos de espera prolongados, desabastecimiento de medicamentos e insumos, la poca respuesta a la solución de sus problemas de salud, entre otros³.

En otro estudio realizado en el Hospital de San Juan de Lurigancho con las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles tiene como resultado global 34,5 % satisfechos y 65,5 % insatisfechos en los consultorios externos del mismo⁴. Sin embargo, no existe información más específica sobre la satisfacción con la atención del servicio de Odontología.

1.1.2. Problemática de la investigación

En comparación con otras actividades profesionales, el odontólogo ha iniciado tardíamente en tener interés por aquello que forma parte de la función de su profesión, es decir, la satisfacción de sus pacientes, se observa en la actualidad el hecho de que el odontólogo dedica mayor interés en la adquisición de nuevos conocimientos y al desarrollo de la tecnología dental buscando prevenir o remediar los problemas de salud bucal de sus pacientes sin preocuparse en conocer al final, si realmente el paciente quedó satisfecho con el servicio brindado.

El trato que la mayoría de odontólogos brinda frecuentemente a los pacientes es despersonalizado e indiferente; los pacientes se convierten en el nombre de una enfermedad o tratamiento (el señor de la endodoncia o el paciente de la prótesis total, etc.), esas expresiones, en muchos casos se dan a los rasgos personales de los pacientes como son: culturales sociales raciales. Es usual que los pacientes que se atienden en instituciones públicas, la mayoría de recursos económicos bajos, no tienden a tener una respuesta de exigencia hacia el personal de salud sino una respuesta de sometimiento ante la necesidad del servicio; el odontólogo puede involucrar situaciones personales emocionales llevándolas al ámbito laboral, esto influye en su estado anímico generando en circunstancias un trato indiferente hacia los pacientes atenuando una relación interpersonal deficiente con la consecuente mala calidad de la atención.

La satisfacción del paciente se logrará optimizando la calidad del servicio, cuando el paciente no percibe la satisfacción con el servicio brindado acumula una experiencia negativa que la amplifica a su entorno social influyendo en la búsqueda de otro lugar de atención, aunque incluya pagar por ello, en consecuencia, no se logrará la adherencia al plan terapéutico trayendo como consecuencia afecciones dentales y periodontales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?

1.2.2. Preguntas específicas

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?
- e. ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?

1.3. Justificación e importancia

El propósito del estudio es generar reflexión sobre las diversas acciones odontológicas que se desarrollan diariamente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, acerca del aspecto humano que caracteriza a los servicios de salud y la difusión sobre calidad de atención estando ya establecida en las Políticas Nacionales de Calidad de la Atención de Salud como segunda política. “La autoridad sanitaria, en su respectivo nivel, es responsable de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención y promover la vigilancia social de la misma”⁵. Actualmente se desconoce información pública acerca de la calidad del servicio en odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, por lo tanto, este estudio podrá brindar información pública sobre la satisfacción respecto a la calidad del servicio en el consultorio externo de odontología del mismo.

Evaluar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente será de vital importancia para describir y mejorar la situación de las áreas críticas en el servicio de odontología en base a los resultados obtenidos del estudio de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles respecto a la calidad del servicio para promover una mejora continua en el servicio incorporando un enfoque de calidad para formular opciones de solución estrategias y metodologías, dando prioridad a las áreas que tengan falencias, esta investigación será un mecanismo de difusión del resultado de la evaluación y captación de la información del paciente acerca de la relación de la calidad con satisfacción del paciente pudiendo ser de interés por parte de la Unidad de Gestión de Calidad del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, la cual promueve la ejecución de estudios de investigación en calidad de servicios de salud.

Esta investigación tiene una relevancia social ya que contribuirá a partir de los resultados a que se pueda optar por mejorar las condiciones brindadas

propiciando en conjunción un resultado óptimo para la sociedad, es intuitivo que los pacientes satisfechos tienden a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento logrando mejores resultados en su salud bucal, así como también no abandonando el tratamiento dado en el servicio de la institución.

Este estudio de investigación tiene relevancia académica, porque conducirá a resultados que puedan ser compartidos con aquellos profesionales interesados en la temática, es conjuntamente este estudio servirá como antecedente para posteriores investigaciones en el ámbito de salud pública contribuyendo al conocimiento humano.

1.4. Alcances y limitaciones

Una limitación fue el tiempo disponible de cada paciente al momento del llenado del cuestionario.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a) Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

- b) Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

- c) Identificar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

- d) Identificar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.
- e) Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.
- b) Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.
- c) Existe una relación significativa entre la seguridad y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

- d) Existe una relación significativa entre la empatía y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

- e) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales

Gubio P., realizó la investigación sobre el “estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui” del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Pomasqui de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014. **Material y métodos:** el estudio es de tipo cuantitativo observacional descriptivo, se evaluaron 206 pacientes. **Resultados:** Son (29 % masculino y 71 % femenino) satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47 % de los cuales el 81 % requiere mejoras en el trato frente al 19 % que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70 % (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30 % de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37 % lo harían por la cercanía frente al 3 % que lo harían porque hay buena atención. **Conclusión:** Se concluye que hay un mayor nivel de insatisfacción⁶.

Elizondo J., realizó un estudio “Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en pregrado y postgrado de la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León-2008”. **Objetivo:** Fue comparar los diversos patrones dirigidos a los pacientes, para así evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en pregrado y postgrado de la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León (UANL). **Materiales y métodos:** La población se dividió en 5 grupos de 40 pacientes aplicándoles como instrumento la encuesta. **Resultados:** 83,5 % en posgrado y 69,5 % pregrado, relación interpersonal con satisfecho 22,9 % pregrado y posgrado 8,1 % medianamente satisfecho 3,3 % y 4,3 % respectivamente, accesibilidad de la atención con satisfactorio 27,6 % y 11 %, medianamente satisfactorio 4,3 % y 3,1 %, ambiente de atención satisfactorio 22,8 % pregrado, 10,7 % posgrado y medianamente satisfecho con 3,8 % pregrado y 5 % posgrado y poco satisfactorio 0,2 % en pregrado⁷.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ramos L., en su trabajo de investigación titulada “Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Pesci”; **Objetivo:** determinó los factores asociados a la satisfacción de la calidad de atención de los pacientes que asisten a este centro de salud en un lapso de 3 meses del 2015. **Materiales y métodos:** empleó la metodología cuantitativa, observacional, analítico, prospectivo de corte transversal; sin embargo, se logró aplicar una encuesta Servqual. **Resultados:** demuestran que un 72,2 % de los usuarios están satisfechos, mientras que un 27,84 % denotan insatisfacción, por otro lado, las dimensiones de dichas variables evidencian que la satisfacción se relaciona mayormente con la seguridad 96,13 %, luego está la empatía con un 91,3 %, después están los elementos tangibles y la confiabilidad con un 64,3 % y 64,2 % respectivamente; sin embargo la dimensión que determina mayor grado de insatisfacción es la capacidad de respuesta expresado en un 87,81 % del total de la población encuestada. **Conclusión:** los

pacientes que asisten al Centro de Salud de Pisci, suelen estar satisfechos con la prestación de servicios o calidad de atención, percibiendo así, un 72,2 %, que de acuerdo a la encuesta validada está dentro de los rangos en la atención de un buen servicio de calidad de servicio⁸.

Romero A., realizó un estudio sobre “La percepción del paciente acerca de la calidad de la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión”. **Objetivo:** determinar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, identificar la percepción del paciente acerca de la calidad de atención en las dimensiones interpersonal y de entorno (confort). **Materiales y métodos:** el estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio simple conformado por 60 pacientes. El instrumento que se utilizó de un formulario tipo cuestionario y tipo escala de Likert modificada, la técnica fue la entrevista. **Resultados:** los hallazgos más significativos sobre la calidad de atención fue 31,67% medianamente desfavorable, con tendencia a la negatividad, relacionado en gran parte hacia la dimensión interpersonal. Referente a las dimensiones: en la dimensión interpersonal un 38,33% de los pacientes tuvo una percepción medianamente desfavorable con tendencia a la negatividad y en la dimensión del entorno (confort) la percepción del paciente comparte entre lo medianamente desfavorable y lo medianamente favorable un 28,33 %⁹.

Mamani A., nos da a conocer el estudio titulado “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017” **Objetivo:** determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. **Materiales y métodos:** fue de tipo descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes, se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta constó de 40 preguntas en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se

dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizó en (alto, medio y bajo). **Resultados:** se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión, que se categorizó en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho) muestran un grado de satisfacción alto en 81,7 %, medio en 18,3 %; no existiendo bajo grado de satisfacción, en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: 66,7 %. Manifiestan estar satisfecho, 18,3 % muy satisfecho, 15% medianamente satisfecho. Relación interpersonal: 56,7 % manifiestan estar satisfecho, 31,6 % medianamente satisfecho, 11,7 % muy satisfecho. Accesibilidad: 66,7 %. Manifiestan estar satisfecho, 18,3 % medianamente satisfecho, 15 % muy satisfecho. Ambiente de atención: 51,7 %. Manifiestan estar satisfecho, 35 % muy satisfecho, 13,3 % medianamente satisfecho. **Conclusión:** la satisfacción es media respecto a la Calidad de atención Odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo¹⁰.

Tapia L. realizó el estudio titulado “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de Noviembre de Tacna, año 2018”. **Objetivo:** determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, año 2018. Materiales y métodos: fue de tipo no experimental, transeccional y descriptivo correlacional, su muestra fue probabilística y que consta de 200 usuarios externos. Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento fue un cuestionario SERVQUAL, documento de uso oficial y validado por el Ministerio de Salud del Perú, el procesamiento de datos se realizó utilizando SPSS versión 22,0, en el análisis de datos se utilizó estadística descriptiva e inferencial **Resultados:** en las distintas dimensiones de la calidad (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles) hubo mayor satisfacción. En relación al nivel de satisfacción el 50,50 % se manifestó indiferente frente a un 42,00 % satisfecho. En relación a la calidad de servicio el 65,00 % percibió una calidad regular frente a un 31,00 % que dijo era mala. **Conclusión:** El nivel de calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo pues se obtuvo un valor $P < 0,05$ en el contraste de la hipótesis general¹¹.

Carrera A., el presente trabajo de investigación titulado “Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del Centro Médico Militar de Lambayeque – 2017”. **Objetivo:** determinar la relación entre las variables de estudio. **Materiales y métodos:** Para ello se tuvo en cuenta el diseño de investigación correlacional, la población del estudio estuvo constituida por 156 individuos y 111 como muestra. Se utilizó dos instrumentos, un cuestionario para evaluar la satisfacción y otro instrumento para medir la calidad de atención. **Resultados:** Los resultados fueron que el 76,6 % de los pacientes muestran un nivel de insatisfacción en el consultorio de odontología y el 73,0 % de los pacientes opinan que la calidad de la atención es regular. Se concluye que el valor de la prueba estadística Chi cuadrado cae en la zona de aceptación, entonces podemos indicar que, con un nivel de significación del 0,05, se acepta la hipótesis. **Conclusión:** existe una relación significativa entre las variables satisfacción y calidad de atención¹².

Flores K., desarrolló la investigación titulada “Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio 2018”. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aquijes, Junio 2018. **Materiales y métodos:** investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, la muestra intencional, la cual estará constituida por 81 usuarios que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud “Los Aquijes”. Para la medición de las variables de estudio se utilizó la técnica de la encuesta, para la primera variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems y para la segunda variable se aplicó 30 ítems o preguntas basados en servqual. **Resultados:** Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,452 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el Centro de Salud de Pueblo Nuevo, 2018. **Conclusiones:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un

coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,452$ que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, junio 2018¹³.

Salcedo M., realizó la investigación “Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108.” **Objetivo:** conocer la relación entre satisfacción del usuario con la calidad de atención Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio 2108. **Materiales y métodos:** la investigación fue de diseño descriptivo correlacional la muestra intencional, la cual fue constituida por 74 usuarios que asisten al servicio de odontología en el Centro de Salud “Pueblo Nuevo”, junio 2018. Para estimar la entidad entre la calidad de los servicios de salud y el nivel de satisfacción del usuario externo que acude a la prestación de servicio odontología la estrategia a usar será la encuesta servqual. **Resultados:** Los resultados obtenidos en la correlación reflejan que existe una relación positiva de 0,494 entre la satisfacción del usuario y calidad de atención; es decir a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un bien nivel de calidad de atención en el servicio de odontología, en el Centro de Salud de Pueblo Nuevo, 2018. **Conclusiones:** En base a los datos recogidos en la investigación se ha logrado determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,494, que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Pueblo Nuevo, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción del usuario le corresponde un buen nivel de la calidad de atención que se les brinda a los usuarios que acuden al establecimiento de salud¹⁴.

Alfaro A., da a conocer el estudio denominado “Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional Trujillo 2013”. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción del paciente con la atención odontológica. **Materiales y métodos:** estudio tipo básico descriptivo y corte transversal, la muestra fue de 184 pacientes. **Resultados:** la población se dividió en femenino 136 (73,9%) y 48 (26,1%) son masculino, los

resultados muestran un nivel de satisfacción alto en 97,8% medio en 2,2% no existiendo bajo nivel de satisfacción, de acuerdo a los atributos/ dimensión atención técnica 75,5% relación interpersonal 85,3%, accesibilidad 73,9% y en ambiente atención 49,5%¹⁵.

Redhead R., realizó el estudio titulado “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, .- 2013”. **Objetivo:** establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, en el año 2013. **Materiales y métodos:** se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. **Resultados:** se demostró con esta tesis que sí existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013 ¹⁶.

Jesús F., realizó el estudio “Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un Centro de Salud-2017” **Objetivo:** determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. **Materiales y métodos:** la población estuvo conformada por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. **Resultados:** se evidenciaron dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42,7 % de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. **Conclusión:** este estudio concluyó que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un $p=0,000<0,05$, con un nivel de asociación débil a moderado de $r: 0.406$. Por tanto, es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor

importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones¹⁷.

2.1.3. Antecedentes locales

Vargas S., planteó el estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011”. **Objetivo:** conocer el nivel de satisfacción de los servicios de la Clínica Odontológica. **Materiales y métodos:** es un estudio descriptivo, prospectivo y de corte transversal. La población está conformada por 290 usuarios mayores de edad atendidos en la Clínica Odontológica. **Resultados:** los usuarios de la Clínica Odontológica de la UNJBG son en su mayoría de género femenino 64,8 % y masculino sólo 35,2 %, además la mayoría de usuarios tiene entre 18 y 45 años 67,9 %, mientras que los adultos mayores de 60 años sólo representaron 9,7 % del total de usuario, así mismo, la mayoría de usuarios de la clínica odontológica docente asistencial proceden del cercado de Tacna 36,2 %, seguidos del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa 34,8 %. Los usuarios de los servicios de la clínica odontológica no experimentan variaciones significativas siendo el área de prótesis fija la que presenta una frecuencia relativamente alta con el 18,6 %. La mayoría de usuarios se sienten satisfechos 97,2 %, mientras que sólo 2,0 % manifiestan algún grado de insatisfacción.

Los niveles de satisfacción que se presentaron fueron: satisfacción del usuario respecto a la atención recibida: las tasas más altas de satisfacción se dieron en el trato del personal 96,9 %, la información recibida 92,4 %, la seguridad y privacidad de la atención 86,6 %. Mientras que la tasa más alta de insatisfacción fue referida a la accesibilidad y oportunidad de la atención 9,3 %. Satisfacción sobre instalaciones, equipos y materiales: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos representando 78,6 % mientras

que las tasas de insatisfacción referida fue de 13,8 %. Satisfacción de la atención general: 90,3 % de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos o muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica. Sin embargo 3,1 % manifestó estar insatisfecho o muy insatisfecho. **Conclusión:** la mayoría de usuarios se sienten satisfechos/muy satisfechos con la atención recibida por los servicios de la Clínica Odontológica de la UNJBG 97,2 % ¹⁸.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Satisfacción

Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados, la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda del servicio¹⁹.

Está demostrado que medir la satisfacción del usuario con la calidad de los servicios médicos puede predecir la aceptación de los pacientes para seguir los tratamientos y prescripciones que se les haga, que está relacionado con la continuidad de uso de los servicios de salud y con menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica²⁰.

La satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes²¹.

2.2.1.1. Niveles de satisfacción

Los pacientes experimentan uno de los 3 niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete¹⁰.

2.2.1.2. Dimensiones de satisfacción

- **Confiabilidad:** Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios “entregar lo que se promete”. Es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado. Se puede definir como la capacidad de que un producto realice su funcionamiento de la manera prevista. De otra forma, la confiabilidad se puede definir también como la probabilidad de que un producto realizará su

función prevista sin incidentes por un período de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

- **Validez:** Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.
- **Lealtad:** Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía. Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los empleados comprometidos con la organización suelen poseer buenos récords de asistencia, cumplir voluntariamente las políticas de la organización e indicar en índices de rotación más bajos. Debe considerárseles como los socios estratégicos comprometidos e identificados con la Institución, en la toma de decisiones de la empresa bajo responsabilidad compartida. La conservación de los pacientes, es un asunto que sencillamente no se puede encerrar dentro de límites estrechos, llegamos a comprender que la lealtad en los negocios tiene tres dimensiones: la lealtad del paciente, la lealtad del empleado y la lealtad del inversionista, y que estas son mucho más poderosas, trascendentales e interdependientes de la que esperábamos o imaginábamos. La lealtad es algo indispensable en todas nuestras relaciones, especialmente aquellas que deseamos que lleguen a perdurar por años o toda la vida. Es decir, aquel compromiso que nosotros mismos nos hacemos con las personas que nos rodean, especialmente aquellas que apreciamos y valoramos. Es también la fidelidad que una persona puede tener a una institución por ende es el instrumento vital que busca toda empresa¹⁶.

2.2.2. Calidad

La Real Academia Española atribuye el origen de la palabra calidad del latín *qualitas -atis*, y esta del griego *ποιότης* significa superioridad o excelencia. A partir de esto, se entiende por calidad, el trabajo realizado de manera prolija y que cumple con los objetivos para los que estaba diseñado²². Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitivas cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición²³.

Por otra parte la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS, 1994) en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios²⁴.

2.2.2.1. Calidad de servicio en Salud

La calidad de atención en salud es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios²⁵.

La calidad que se aplica en los servicios es muy grande, abarca desde la confección de manuales, protocolos, capacitación del personal en todas las áreas y cargos funcionales, verificación de procesos de trabajos obsoletos o no, seguimiento, auditorias, implementación, conocer la infraestructura, conocer al

cliente corporativo y al cliente personal. Pero esto es parte de la calidad, y una persona que realiza este trabajo puede ser agotador, y en muchos de los casos errante, aquí se debe de saber valorar el trabajo en equipo, y más aún, tiempo, esfuerzo. La calidad de la atención tiene que definirse a la luz de las normas técnicas del proveedor y de las expectativas del paciente, tomando en consideración el contexto local, hay distintos conceptos relacionados con respecto a la calidad de la atención y es que ésta depende íntegramente de la opinión del paciente o usuario²⁶.

Es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción. La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe.

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del cliente, esto es, la calidad esperada. La calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicio, sino también la relación que hay entre las expectativas que tuvieron los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención.

La calidad de los servicios de salud se puede determinar conforme a estándares estadísticos de ocurrencia y cura de una enfermedad, por encima, o por debajo del promedio (para servicios de baja calidad). Sin embargo, debe decirse que la calidad en la salud tiene un fuerte componente subjetivo y emocional cuando el cliente juzga la atención²⁷.

Mejorar la calidad implica un proceso de búsqueda de los medios que modifique la calidad técnica de la atención y aumente la satisfacción en la solución de las necesidades sentidas de los usuarios. Para lograr el concepto de

Calidad Total como una realidad es necesario que todos los que trabajen hagan lo correcto y lo hagan correctamente.

La OMS señala cuatro componentes básicos del Concepto de Calidad en Salud:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para los pacientes.
- Alto grado de satisfacción del paciente²⁸.

Donabedian en 1992, escribió sobre la calidad de servicio presente en las instituciones que brindan atención en salud, manifestando la modificación del valor implícito a un valor explícito por los profesionales pertenecientes a los sistemas de salud, eso quiere decir que tiene dos dimensiones que están íntimamente relacionadas; como la técnica, con el uso de conocimiento científicos y la relación interpersonal²⁹.

La baja calidad de la atención en salud, es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud³⁰.

2.2.2.2. Principios de la Calidad de servicio

Los principios de la calidad del servicio son:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio.
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.
5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante²⁷.

2.2.2.3. Dimensiones de la Calidad del Servicio

a) Dimensión 1: Elementos Tangibles

Estos son descritos como aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios. Estos comprenden una de las dimensiones que mide la calidad en referencia a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es necesario mantener unas óptimas condiciones de las estructuras.

La tangibilidad viene hacer los objetos naturales que se percibe por los sentidos en referencia a lo tangible se suele preguntar también por las instalaciones, y accesibilidad. Por ejemplo, se puede ilustrar mejor cuando la evaluación de estos objetos requiera un esfuerzo estrecho con las estrategias a largo plazo; mantenimiento, localización de nuevas sucursales.

b) Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa. Ahora si bien es cierto implica que la institución cumpla con determinados roles como, por ejemplo: prestar un buen servicio, resolución de problemas, precios y de cumplir con todo lo que se promete relacionado con la satisfacción alta del servicio.

No obstante, la fiabilidad determina el grado de probabilidad del buen funcionamiento de los procesos, teniendo en cuenta el grado de credibilidad, la veracidad, y la honestidad en la calidad de atención. Desde luego una definición que se aproxime a la fiabilidad parte siempre de un producto realizado de manera prevista. Por consiguiente, otra definición está en relación a la probabilidad que el producto cumpla su rol o función sin problemas de durabilidad; en resumen, la fiabilidad no es más que la capacidad que se tiene para identificar problemas que se suscitan en una institución; exige disminuir los errores y dar solución a los propósitos de evitar los riesgos, sea para mejorar los procesos, creatividad, e innovación tecnológica, como también otorgar mayor capacitación al personal de servicio. En otras palabras, la fiabilidad influye en el abastecimiento de insumos, ejecutando un servicio prometido. Por último, la fiabilidad es un factor fundamental que se relaciona con la seguridad del producto que, de una u otra manera, garantiza un aprovechamiento de los objetivos institucionales. En efecto, distintos estudios asocian a la fiabilidad como un resultado que une y evalúa de manera coordinada las posibles perspectivas y de este modo determina supuestos problemas como elementos de cambio y mejoras en aquellos servicios que brindan o en la misma atención clínica.

c) Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Se define como la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida

siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida.

Es la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo record. De este, la calidad que se presta a los usuarios viene hacer en si un procedimiento que converge en la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose a este como el protagonista que tiene necesidades básicas para una mejor calidad de atención.

d) Dimensión 4: Seguridad

Es aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas, también es un tema fundamental en la calidad de atención, puesto que es el conocimiento propio de los trabajadores, manifestado en la cortesía, utilizando habilidades sociales logran inspirar confianzas y energías positivas, la seguridad resalta la importancia que tiene en la calidad de atención y sus procesos, por consiguiente la definición aproximada que se puede dar, es: cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades. La OMS llama la atención al definir a la seguridad como aquel principio esencial dentro de la calidad de atención puesto que existe un alto nivel de peligro en cada procedimiento de los servicios de sanitario.

e) Dimensión 5: Empatía

La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional ¹⁷.

2.2.2.4. Calidad en salud como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios de salud

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención. El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención.

2.2.2.5. Calidad en salud como expresión del desarrollo humano

Sin duda que una de las mejores expresiones de modernidad fue el surgimiento y establecimiento del principio de ciudadanía que se expresa en el ejercicio de derechos y obligaciones como base de las relaciones humanas. En tal sentido, la salud y su atención constituyen un espacio privilegiado de ejercicio de ciudadanía. La salud es un derecho fundamental e inalienable, al cual debe acceder toda persona al margen de cualquier tipo de diferencias y sin mediar ningún tipo de barreras. La apuesta por la igualdad en el acceso a la atención, acogiendo y respondiendo las diversas necesidades de salud y expectativas de las personas, supone y reclama a la calidad como atributo indesligable de la atención, que puede resumirse en la frase: “derecho a la salud con calidad”, tal como lo consagra el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, al reconocer que el derecho a la salud abarca cuatro elementos esenciales e interrelacionados: disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad.

2.2.2.6. Calidad en salud como enfoque gerencial en las organizaciones de salud

El enfoque de la gerencia estratégica significó un salto cualitativo para la gerencia de los servicios de salud, pues le permitió reconocer al “otro” como referente fundamental de la organización moderna, sea este otro: usuario, cliente, en la realización de los procesos de atención. El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidas indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención ⁵.

2.2.2.7. Calidad de servicio en la atención odontológica

La satisfacción está relacionada a la efectividad en la atención odontológica; esto se debe al grado de satisfacción del paciente; es decir si este disminuye, el paciente acude con menor frecuencia a los controles, reduce su interés por el tratamiento que necesite³¹. Esto conlleva a tener pobres resultados en su salud y pobre valor de la calidad de servicio³².

2.2.2.8. Modelos de calidad en salud

En el modelo de atención a la salud se encuentran semejanzas y diferencias importantes. Una similitud es la obligación de reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes, aceptables y agradables. Para ello y de una forma aún más importante que la postulada en el modelo industrial, se valoran las preferencias del paciente informándole tanto en lo relativo a los resultados como al proceso, lo que

constituye un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención en salud.

- **Sistema de calidad:** Es el conjunto de la estructura de la organización; las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos de que se dispone para llevar a cabo la gestión de la calidad. Es el conjunto de los planes formales de calidad.
- **La calidad total:** Es un esfuerzo mancomunado, una estrategia global de gestión, con direccionamiento preciso hacia una mejora continua de todos los procesos que tiene la empresa para producir los servicios o productos³³.

Una de las funciones principales de los sistemas de salud es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos³⁴. Desde hace más de dos décadas, el concepto de calidad de atención ha incluido el enfoque tanto individual como poblacional, asegurando el otorgamiento de servicios de salud con base en la mejor evidencia científica disponible y con énfasis en los resultados deseables en salud³⁵. Este concepto implica que los pacientes estén informados y compartan la toma de decisiones para su atención, aunque tradicionalmente el análisis de la calidad de atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva³⁶.

2.2.2.9. Metodología Servqual

Esta metodología surge de un proceso de investigación llevado a cabo por Valerie A. Zeithaml, A. Parasumaram y Leonard L Berry y auspiciada por el Marketing Science Institute (MSI) en Cambridge, Massachusetts EEUU, en donde el propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la

calidad de los servicios. En el desarrollo de la fase II de este proyecto, que consistió en un estudio empírico a gran escala centrado en el punto de vista del cliente sobre el modelo de calidad del servicio, fue desarrollada la metodología para medir la calidad del servicio que fue llamada servqual. Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo servqual concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. En particular Bigne et al. demuestran la fiabilidad de la escala servqual frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud. El modelo de Parasumaram, Len Berry y Valerie Zeithaml determinó cinco dimensiones de la calidad:

1. Tangibles, Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Confiables, la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Respuesta del personal, respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad, conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía, el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

2.2.2.9.1. Dimensiones y atributos de calidad definidos

Dimensiones	Definición operacional	Atributos
Elementos tangibles	Apariencia de los elementos físicos y personas que intervienen o se utilizan en la prestación de la atención en salud	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estado físico de instalaciones. 2. Limpieza de las instalaciones y elementos físicos. 3. Presentación personal de empleados. 4. Atractivo de los materiales de comunicación. 5. Comodidad de camas y silletería.
Fiabilidad	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento en la prestación de los servicios programados 2. Oportunidad de la atención de urgencias 3. Continuidad y orden lógico en la atención 4. Interés en la resolución de problemas de los usuarios 5. Cuidado en el registro de información de los usuarios

<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sencillez de los trámites para la atención. 2. Oportunidad en la asignación de citas médicas. 3. Disposición para atender preguntas. 4. Agilidad del trabajo para atención más pronta. 5. Cooperación entre funcionarios. 6. Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.
<p>Seguridad</p>	<p>Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Confianza transmitida por empleados. 2. Efectividad en la solución de necesidades. 3. Recibimiento de los medicamentos adecuados. 4. Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones. 5. Idoneidad del personal de salud. 6. Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios. 7. Cumplimiento de medidas de seguridad.

<p>Empatía</p>	<p>Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad en el trato, por parte de médicos, enfermeras, auxiliares y otros profesionales de salud. 2. Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y otro personal administrativo. 3. Atención individualizada al usuario. 4. Conveniencia de horarios de trabajo. 5. Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos. 6. Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios. ³⁷
----------------	---	--

2.3. Definición de términos Calidad.

Es el trabajo realizado de manera prolija y que cumple con los objetivos para los que estaba diseñado.

a. Calidad de servicio en salud:

Es la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios

b. Satisfacción:

La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.

c. Confiabilidad:

Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera óptima y segura.

d. Validez:

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

e. Lealtad:

Se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano.

f. Elementos Tangibles:

Aquellos que conciernen a instalaciones físicas, recursos humanos, equipamiento, materiales e insumos, herramientas, procesos, instrucciones, material de información y productos intermedios.

g. Fiabilidad:

Comprende la capacidad de desempeño de manera segura y precisa.

h. Capacidad de Respuesta:

Es la disponibilidad que el profesional tiene ante un problema que se suscite anterior o posterior a una atención. Dicha capacidad va unida siempre a la voluntad del profesional, constituyéndose así un apoyo esencial a los usuarios a fin de entregar o brindar un servicio de manera efectiva y rápida.

i. Seguridad:

Cualidad o habilidad y actitud de parte del conocimiento para transferir información sobre los diversos servicios que se ofrecen de modo ágil, fácil sencillo y claro. Así mismo brinda la confianza a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

j. Empatía.

La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 No experimental: Se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

3.1.2 Descriptivo: Busca especificar propiedades y características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.

3.1.3 Transversal: Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único³⁸.

3.1.4 Correlacional: Es la correlación de variable calidad de servicio con la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

3.2. Población y muestra

La población es a referencia del número total de pacientes del año 2017 según la oficina de estadística del Hospital Hipólito Unanue de Tacna contando con un total de 335 pacientes atendidos en el consultorio externo de odontología.

La muestra se ha determinado con la selección de carácter no probabilístico por conveniencia, se tomó en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, donde se obtuvo una muestra significativa de 40 pacientes acorde al autor Ávila H. donde alude en su libro “Introducción a la Metodología de la Investigación” en el cual menciona que la muestra debe ser representativa no menos del 10 % de la población.

a) Criterios de inclusión

- Pacientes que deseen participar en el estudio
- Pacientes mayores de 18 años de edad
- Pacientes que recibieron mínimo dos atenciones en el servicio de odontología.

b) Criterios de exclusión

- Pacientes que no deseen participar en el estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes con menos de 2 atenciones en el servicio de odontología
- Pacientes que tengan algún tipo de impedimento físico-mental que no les permita participar en el estudio.

3.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALORES
V.D. Calidad del Servicio	Es la provisión de servicios de salud a los usuarios de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.	- Elementos tangibles	Estados físicos de instalaciones. Limpieza de las instalaciones. Presentación personal de empleados Materiales de comunicación. Señalización y área exclusiva.	Bajo (30-70) Regular (71-110) Alto (111-150)
		- Fiabilidad	Cumplimiento de ser vicios programados. Oportunidad de la atención de urgencias. Resolución de problemas. Cuidado en el registro de atención.	
		- Capacidad de respuesta	Sencillez de los trámites para la atención. Disposición para atender preguntas. Agilidad del trabajo para la atención inmediata.	
		- Seguridad	Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos. Confianza. Cumplimiento de medidas de seguridad.	
		- Empatía	Amabilidad en el trato. Comprensión de las necesidades de los usuarios. Horarios adecuados. Capacidad necesaria	

V. I. Satisfacción del paciente	Juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido.	- Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido. Seguridad. Precisión del diagnóstico. Ambiente confiable.	Bajo (20-46)
		- Validez	Atención correcta. Eficiencia. Calidez. Satisfacción.	Regular (47-73)
		- Lealtad	Compromiso del usuario. Participación activa. Respeto. Limitaciones. Motivación.	Alto (74- 100)

3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento fue el cuestionario basado en SERVQUAL, para la primera variable que es calidad del servicio se aplicó 30 ítems y para la segunda variable que es satisfacción se aplicó 20 ítems.

La validación y confiabilidad del instrumento:

- Los instrumentos de investigación fueron validados con la aplicación de la prueba piloto de ensayo error.
- El instrumento cuestionario de la variable calidad del servicio que consta por 30 ítems, pasó por una escala de valoración, así mismo, la variable satisfacción del paciente de 20 ítems. (ANEXO 05)
- Para la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba de coeficiente alfa de cronbach (ANEXO 04) para la calidad del servicio con 30 ítems dando como resultado 0,919 así mismo, para la satisfacción con 20 ítems con un resultado de 0,939 valores que revelaron una buena fiabilidad del instrumento.
- También, el instrumento fue utilizado por varios estudios de investigación dentro de ellos el de Br. Quijaite Munarriz, Lizzeth Thalia con título "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de Odontología del Centro de Salud La Palma. Junio 2018" de la Universidad Cesar Vallejo, tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud.

3.5 Procesamiento y análisis de datos

Luego de aplicar los instrumentos sobre de calidad y satisfacción, la información fue trasladada a un archivo electrónica del MS-Excel y el software especializado en estadísticas SPSS 18.0. Los resultados son presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, gráficas, en concordancia a los objetivos, hipótesis y la escala de valoración.

CAPITULO IV

MARCO FILOSÓFICO

4.1. Análisis del marco epistemológico

El presente trabajo de investigación tuvo una metodología a través de un diseño no experimental descriptivo de corte transversal, utilizándose en el procedimiento una encuesta que tiene como objetivo obtener la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del paciente aplicándose un cuestionario a fin de establecer la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del paciente se utilizó el método de investigación cuantitativa. Los investigadores cuantitativos tienden a traducir las observaciones en términos numéricos. Con mucha frecuencia, el investigador que sigue el paradigma cuantitativo se interesa por descubrir, verificar o identificar relaciones causales entre conceptos que proceden de un esquema teórico previo. Los datos son recogidos a través de procedimientos aceptados tales como cuestionarios, entrevistas estructuradas, encuestas que se aplican a los sujetos para obtener respuestas esperadas, tales como: Cook y Reichart (2000), indican “un investigador cualitativo prefiere que la “teoría” emerja de los propios datos.

Esta cimentación de la teoría de los datos incrementa la capacidad del investigador para comprender y quizá para concebir en definitiva una explicación del fenómeno que sea consecuente con su aparición en el mundo social” Al ampliar las “explicaciones” del fenómeno, el investigador cualitativo tiende a emplear “conceptos sensibles”, es decir, conceptos que captan el significado de los acontecimientos y emplean descripciones de los mismos para aclarar las múltiples facetas del concepto, (Blumer, citado por Cook y Reichart, 2000). Las técnicas de obtención de datos típicamente empleadas para estos fines son la observación participante, la entrevista en profundidad y la entrevista no

estructurada o semiestructurada, entre otras. Sin embargo, el paradigma cuantitativo emplea un modelo cerrado, de razonamiento lógico-deductivo desde la teoría a las proposiciones, la formación de concepto, la definición operacional, la medición de las definiciones operacionales, el recojo de datos, la comprobación de hipótesis y el análisis. El paradigma cualitativo constituye un intercambio dinámico entre la teoría, los conceptos y los datos con retroinformación y modificaciones constantes de la teoría y de los conceptos, basándose en los datos obtenidos.

Es importante resaltar que dentro de las corrientes filosóficas de la ciencia, surge el positivismo que se basa en la idea de centrarse en la ciencia objetiva y las leyes de la investigación, se obtiene a través del conocimiento científico que surge de las teorías del método científico sobre la cual deben analizarse las actividades filosóficas y científicas, partiendo de hechos reales, a su vez, el positivismo considera a la metafísica y a la teología como sistemas de conocimientos imperfectos e inadecuados. Destaca dentro de esta corriente epistemológica, la hipótesis, la teoría, la observación y experimentación. Luego, el positivismo lógico, resalta el valor de la comprobación científica y del empleo de la lógica formal. Los positivistas buscan los hechos o causas de los fenómenos sociales con independencia de estudios subjetivos de los individuos, a tal extremo que se afirma que el científico social debe considerar los hechos o fenómenos sociales como “cosas” que ejercen una influencia externa sobre las personas.

Por último, tenemos Pérez Tamayo (2000), es atrayente mencionar la posición de Tamayo, quién expone que el punto de comparación no deben ser teorías aisladas sino más bien conjunto de teorías, generados por modificaciones sucesivas de sus procesos, que de todos modos se conservan. A este conjunto de teorías, Tamayo los denomina “Programas científicos de investigación”. Y, Tamayo expone que hoy en día se ha abandonado la esperanza de contar con una metodología que proporcione a los científicos un libro de recetas mecánicas para resolver problemas. Las metodologías modernas o lógicas del

descubrimiento consisten simplemente en un grupo de reglas para la apreciación de teorías. Por tanto, en el presente trabajo de investigación optamos el enfoque positivismo, que busca tener argumentos en función de la relación, que los resultados del trabajo de investigación deben reflejar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, donde este trabajo significa describir, analizar e interpretar los datos de la ciencia, innovación y el pensamiento filosófico, son factores determinantes para el proceso de desarrollo del país en el contexto de un nuevo siglo y milenio, por eso, los estudios de la maestría adquieren un nivel de investigación trascendental de enfoque positivista, que aporta a la generación de conocimientos con rigor a fin de buscar la solución a los grandes problemas de calidad en salud pública.

CAPITULO V

RESULTADOS

El objetivo de este capítulo del trabajo de investigación es presentar el proceso que conduce la investigación científica aplicando los instrumentos sobre calidad y satisfacción para la demostración de las hipótesis de trabajo, los resultados son presentados en tablas de distribución de frecuencias absolutas y porcentuales, gráficas, en concordancia a los objetivos, hipótesis y la escala de valoración, se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1. Caracterización de la muestra

Tabla 1.

Distribución de pacientes según sexo

Distribución según sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	16	40 %
Femenino	24	60 %
TOTAL	40	100 %

Fuente: Ficha de Consentimiento Informado

Interpretación tabla 1

Se observa la distribución porcentual de pacientes que participaron en el estudio. Se tiene 24 pacientes de sexo femenino (60 %) y 16 pacientes masculinos (40%) los mismos que asistieron al consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

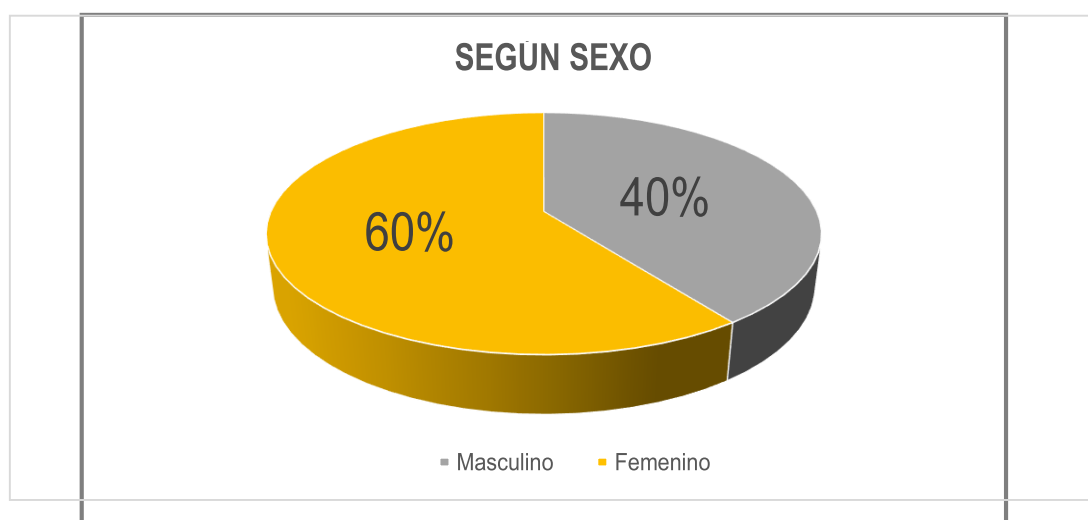


Figura 1: *Distribución de pacientes según sexo*

Fuente: Tabla 1

Tabla 2.

Distribución de pacientes según edad

Distribución según edad	Frecuencia	Porcentaje
18-29 años	11	27,5 %
30 años a más	39	72,5 %
TOTAL	40	100 %

Interpretación tabla 2

Se observa la distribución porcentual de pacientes que participaron en el estudio. Se tiene 11 pacientes de 18 a 29 años (27,5 %) y 39 pacientes de 30 años a más (72,5%) los mismos que asistieron al consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

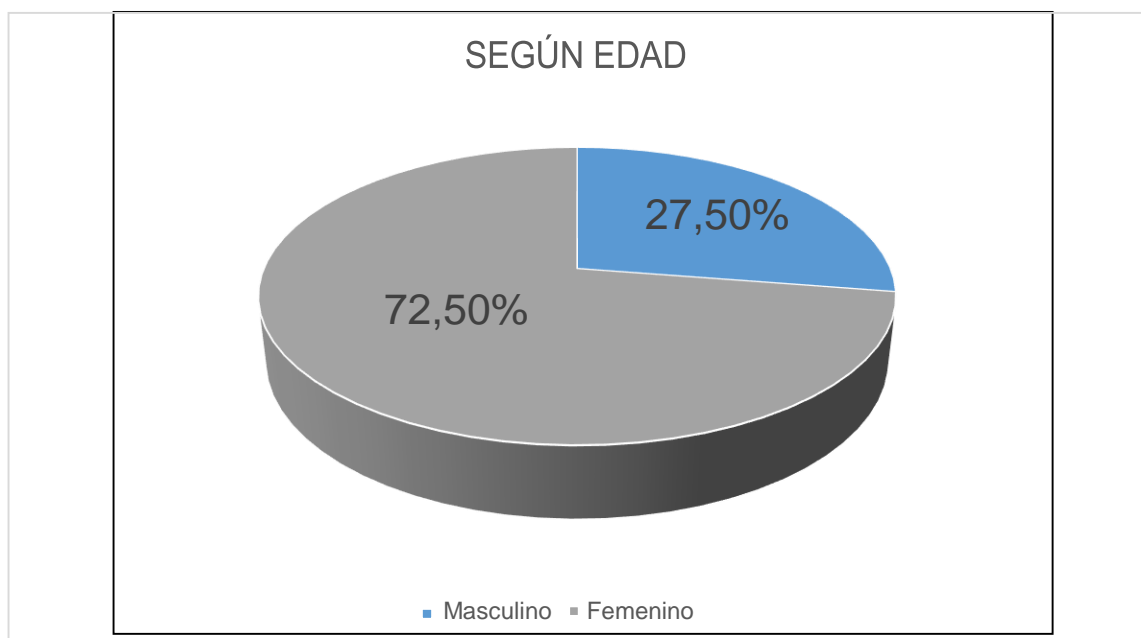


Figura 2: *Distribución de pacientes según edad*

Fuente: Tabla 2

5.2. Análisis descriptivo de la variable Calidad

Tabla 3.

Calidad del servicio según la percepción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018

		Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	Bajo	0	0 %
	Regular	32	80 %
	Alto	8	20 %
	TOTAL	40	100 %
Fiabilidad	Bajo	0	0 %
	Regular	34	85 %
	Alto	6	15 %
	TOTAL	40	100 %
Capacidad de respuesta	Bajo	12	30 %
	Regular	21	52 %
	Alto	7	18 %
	TOTAL	40	100 %
Seguridad	Bajo	5	13 %
	Regular	26	64 %
	Alto	9	23 %
	TOTAL	40	100 %
Empatía	Bajo	1	3 %
	Regular	30	74 %
	Alto	9	23 %
	TOTAL	40	100 %
Calidad del servicio	Bajo	0	0 %
	Regular	33	82 %
	Alto	7	18 %
	TOTAL	40	100 %

Fuente: Cuestionario de calidad del servicio

Interpretación tabla 3:

En la tabla 3 se muestra los resultados obtenidos mediante la aplicación de la encuesta sobre la calidad del servicio en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

En la dimensión “Elementos tangibles”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad del servicio. En este sentido presentaron un nivel de bajo del 0 %, una mayoritaria proporción del 80 % afirman que la calidad es regular, en tanto que, un 20 % manifiesta una alta calidad. Esto nos permite afirmar que la percepción de la dimensión elementos tangibles (instalaciones físicas, equipamiento, materiales, etc.) por parte de los pacientes es considerada regular.

En la dimensión “fiabilidad”, los pacientes consideran una mayoritaria proporción del 85 % afirman que la calidad es regular, en tanto que, un 15 % manifiesta una alta calidad, más un 0 % es baja calidad. Esto me permite inferir que la percepción de la dimensión fiabilidad por parte de los pacientes es mayoritariamente regular.

En la dimensión “Capacidad de respuesta”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad del servicio. Donde el 30 % manifiesta una baja calidad, el 52 % manifiesta que la calidad es regular, mientras que, y el 18 % alta calidad. Esto nos permite inferir que la percepción de la dimensión capacidad de respuesta (disposición de servicio del odontólogo para ayudar y ofrecer un servicio rápido) por parte de los pacientes es considerada mayoritariamente regular, no obstante, se tiene un porcentaje no reducido de una baja calidad en la dimensión.

En la dimensión “Seguridad”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad del servicio. Donde el 13 % indica una baja calidad, el 64 % manifiesta que la calidad es regular, mientras que, el 23 % manifiesta

una alta calidad. Por tanto, la percepción de la seguridad (los conocimientos, atención y habilidades para inspirar confianza) por parte de los pacientes es considerada mayoritariamente regular, no obstante, se tiene un porcentaje no reducido de una baja calidad en la dimensión.

En la dimensión “Empatía”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad del servicio. En este sentido los resultados obtenidos fueron un 3 % baja calidad, el 74 % manifiesta que la calidad es regular, mientras que, el 23 % manifiesta una alta calidad. Esto nos permite afirmar que la percepción de la dimensión empatía por parte de los pacientes es considerada mayoritariamente regular.

Se observa en la tabla que en general, la calidad del servicio en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, en cuanto a las cinco dimensiones los pacientes consideran ninguno baja calidad, por otro lado, el 82 % regular, finalmente que el 18 % dice una alta calidad. Se afirma que la calidad del servicio del Hospital Hipólito Unanue en sus dimensiones se considera que la calidad es regular.

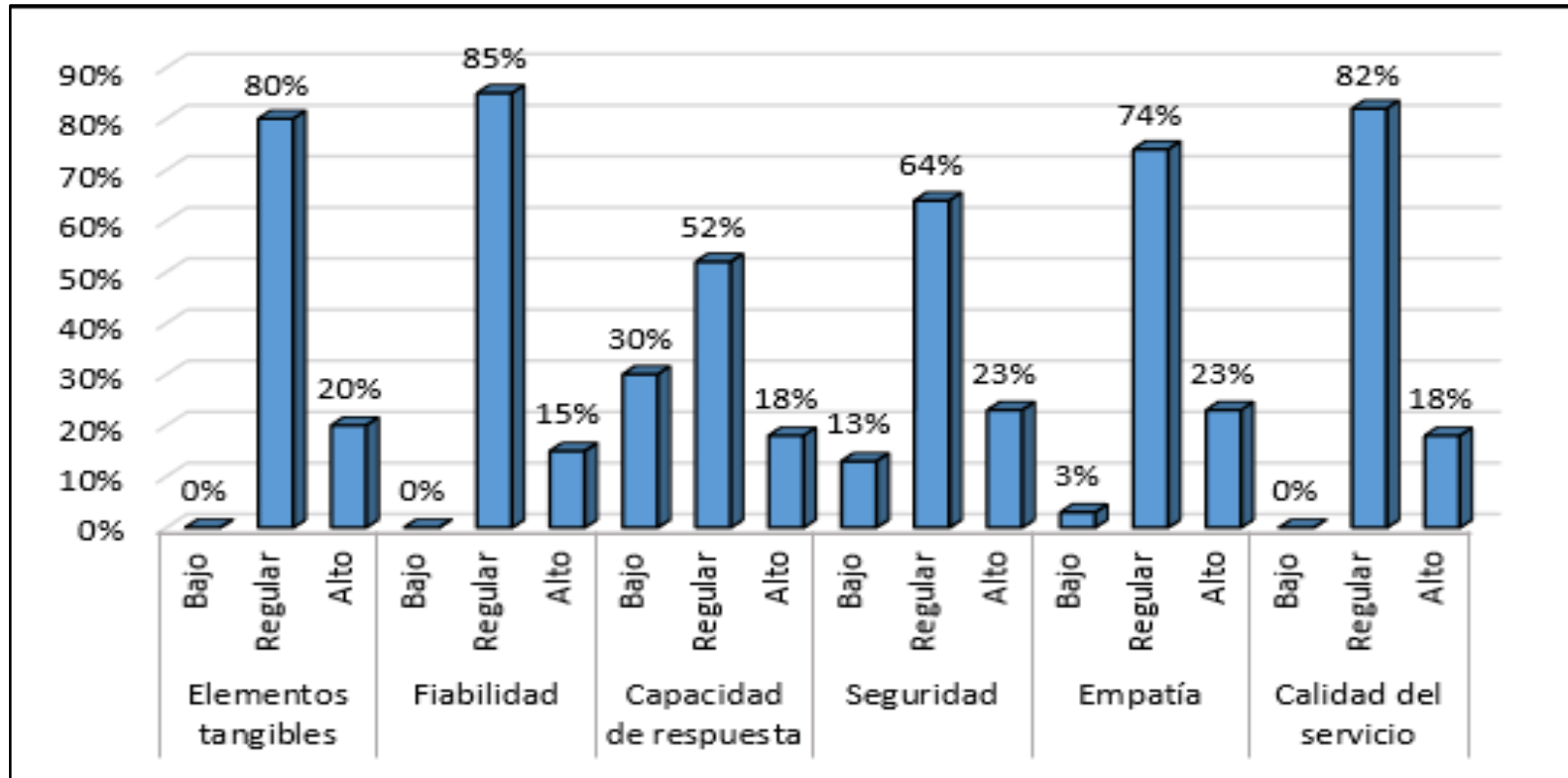


Figura 3: Calidad del servicio según la percepción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018

Fuente: Tabla 3.

5.3. Análisis descriptivo de la variable Satisfacción

Tabla 4.

Grado de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018

		Frecuencia	Porcentaje
Confiabilidad	Bajo	2	5 %
	Regular	31	77 %
	Alto	7	18 %
	TOTAL	40	100 %
Validez	Bajo	4	10 %
	Regular	28	70 %
	Alto	8	20 %
	TOTAL	40	100 %
Lealtad	Bajo	0	0 %
	Regular	1	2 %
	Alto	39	98 %
	TOTAL	40	100 %
Satisfacción	Bajo	0	0 %
	Regular	12	30 %
	Alto	28	70 %
	TOTAL	40	100 %

Fuente: Cuestionario de Satisfacción

Interpretación tabla 4:

En la tabla 4 se muestra los niveles de satisfacción de los pacientes sobre la calidad del servicio en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

En la dimensión “confiabilidad”, una mayor proporción del 77 % afirman estar regularmente satisfechos, en tanto que un 18 % se muestran altamente satisfechos y el 5 % poco satisfechos.

En la dimensión “validez”, una mayor proporción del 70 % afirma estar regularmente satisfechos, en tanto que un 20 % se muestran altamente satisfechos y la décima parte 10 % poco satisfechos.

En la dimensión “lealtad”, la mayor parte equivale al 97 % se muestran altamente satisfechos, en tanto que un 3 % regularmente satisfechos.

De la población en estudio que acudió al consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna se obtiene que en general la satisfacción de los pacientes es alta en un 70 %, regular en 30 %.

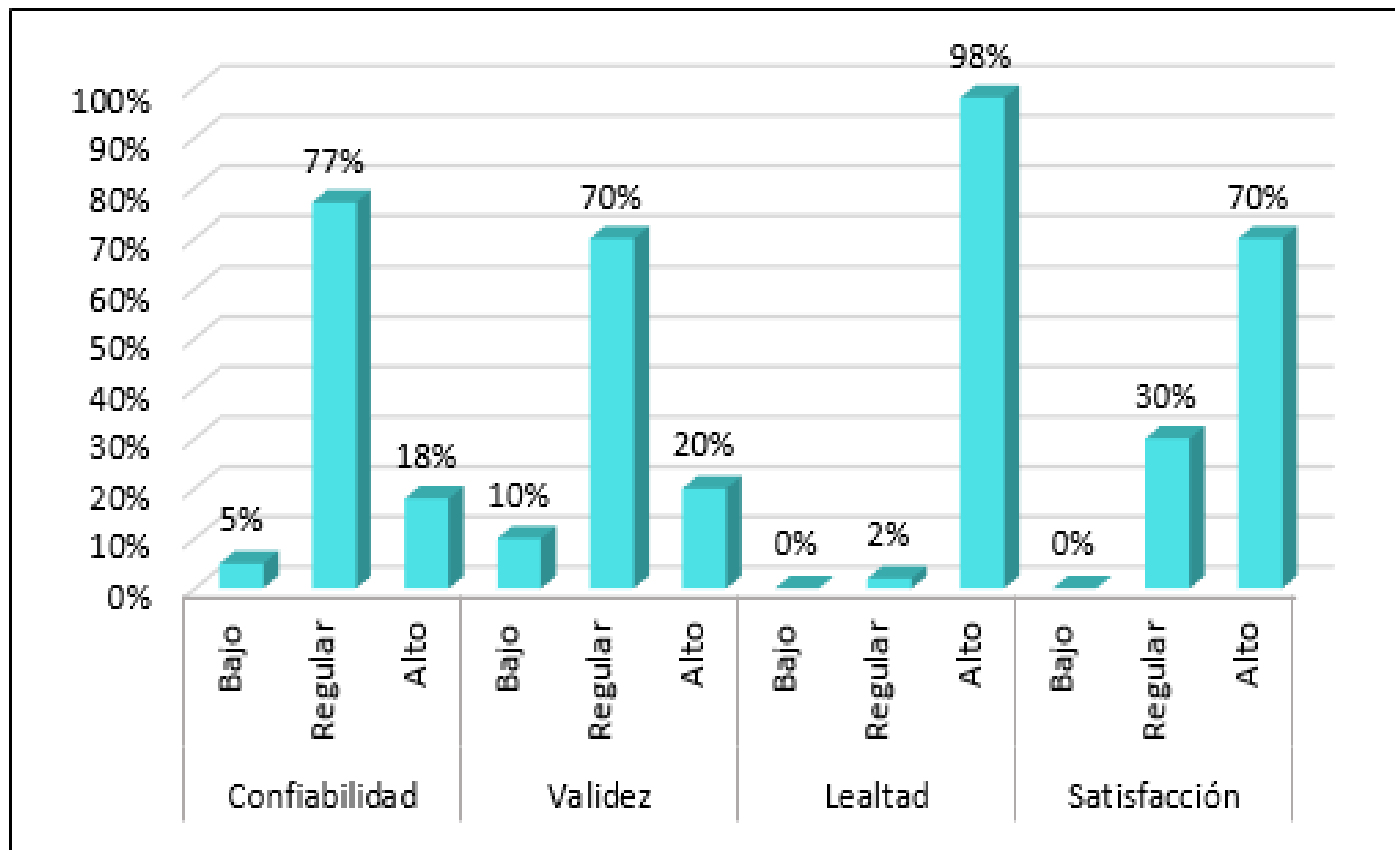


Figura 4: Grado de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018

Fuente: Tabla 4.

5.4. Análisis de normalidad de las variables

Tabla 5.

Prueba de normalidad K-S de los puntajes de la variable Calidad de servicio por dimensiones

	N	Parámetros Normales a,b	Z de Kolmogorov- Smirnov	Sig. asintót. (bilateral)
	N	Media		
Elementos tangibles	40	23,1000	1,346	0,053
Fiabilidad	40	20,1000	1,238	0,093
Capacidad de respuesta	40	14,3250	0,878	0,424
Seguridad	40	16,2750	0,699	0,712
Empatía	40	22,6500	1,040	0,230
Calidad del servicio	40	96,4500	1,052	0,219

Fuente: Base de datos. Calculo en el SPSS 18.0.

Interpretación tabla 5

Para determinar la normalidad se plantea las hipótesis:

- **Ho:** Las puntuaciones de la variable se asemejan a la distribución normal
- **Ha:** Las puntuaciones de la variable no se asemejan a la distribución normal.

Se aceptó la hipótesis nula solo si el valor de Sig. es mayor a 0,05: caso contrario se rechaza.

Según los resultados, el valor de Sig. es 0,053; 0,093, 0,424, 0,712, 0,230 y 0,219, los cuales son mayores a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, las puntuaciones de las dimensiones y la variable total tienen

distribución normal. Por lo tanto, para el análisis correlacional deben emplearse estadísticos paramétricos como el r de Pearson.

Tabla 6.

Prueba de normalidad K-S de los puntajes de la variable Satisfacción

		Satisfacción
	N	40
Parámetros normales a,b	Media	83,4750
	Desviación Típica	16,07193
Diferencias más extremas	Absoluta	0,136
	Positiva	0,136
	Negativa	-,069
Z de Kolmogorov-Smirnov		0,861
Sig. asintót. (bilateral)		0,448

Fuente: Base de datos. Cálculo en el SPSS 18.0.

Interpretación tabla 6

Para determinar la normalidad se plantea las hipótesis:

- **Ho:** Las puntuaciones de la variable se asemejan a la distribución normal
- **Ha:** Las puntuaciones de la variable no se asemejan a la distribución normal

Se aceptó la hipótesis nula solo si el valor de Sig. es mayor a 0,05: caso contrario se rechaza.

Según los resultados, el valor de Sig. es 0,448; el cual es mayor a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, las puntuaciones de las dimensiones y la variable total tienen distribución normal.

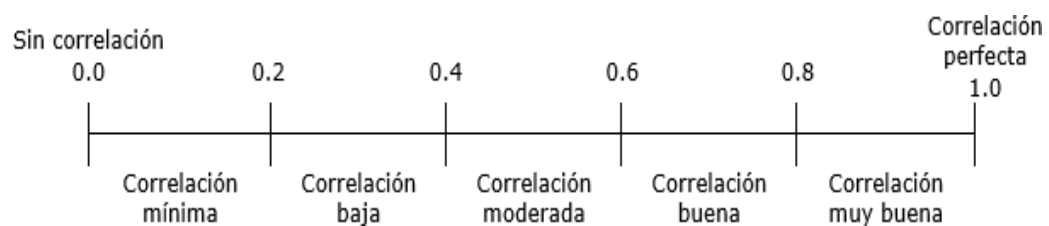
Por lo tanto, para el análisis correlacional deben emplearse estadísticos paramétricos como el r de Pearson.

Tabla 7.

Coeficiente de correlación r de Pearson entre las dimensiones y total de la variable Calidad y la variable Satisfacción

		Satisfacción
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	0,738
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40
Fiabilidad	Correlación de Pearson	0,558
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	0,756
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40
Seguridad	Correlación de Pearson	0,768
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40
Empatía	Correlación de Pearson	0,867
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0,887
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

Fuente: Base de datos. Calculo en el SPSS 18.0.



Interpretación tabla 7:

En la tabla 7 se muestran las correlaciones entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

En todos los casos se aprecian correlaciones positivas, lo que indica que las variables están relacionadas directamente, es decir, a mayor puntaje en alguna dimensión, mayor puntaje en la satisfacción.

Así mismo, se aprecian correlaciones moderadas (Fiabilidad) y correlaciones buenas (Elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad); correlaciones muy buenas (Empatía). La correlación total entre las variables también es muy buena, por lo que indica una correlación entre la calidad y satisfacción.

5.5. Verificación de las hipótesis

5.5.1. Primera hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis:

- **H₀**: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.
- **H_a**: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

		Satisfacción
	Correlación de Pearson	0,738
Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

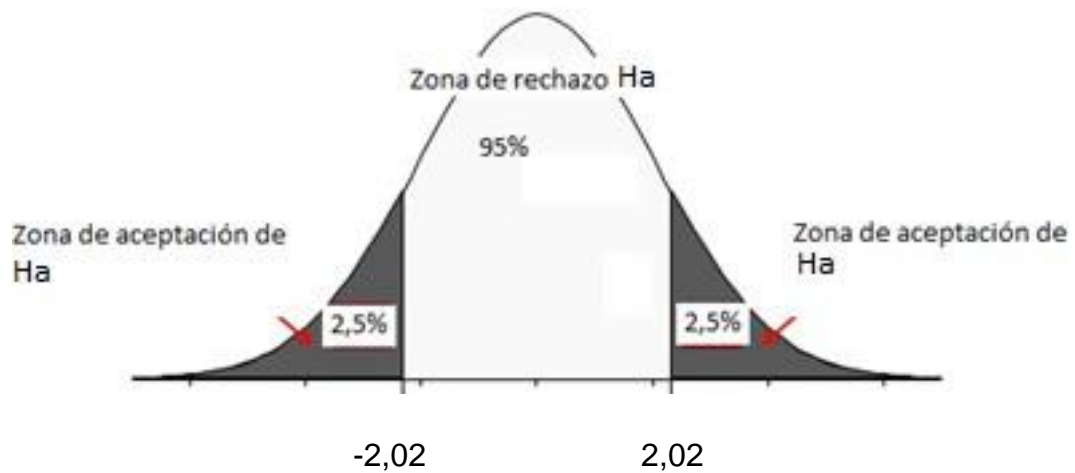
t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$\frac{0,738}{\sqrt{\frac{1 - (0,738)^2}{40 - 2}}} = 6,7$$



b) Decisión:

Como t de Student calculado 6,7 es mayor a 2,02, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Se concluye que, existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018, al nivel de confianza del 95 %.

5.5.2 Segunda hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis:

- **H_0 :** No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

- **Ha:** Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

Fiabilidad	Correlación de Pearson	0,558
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

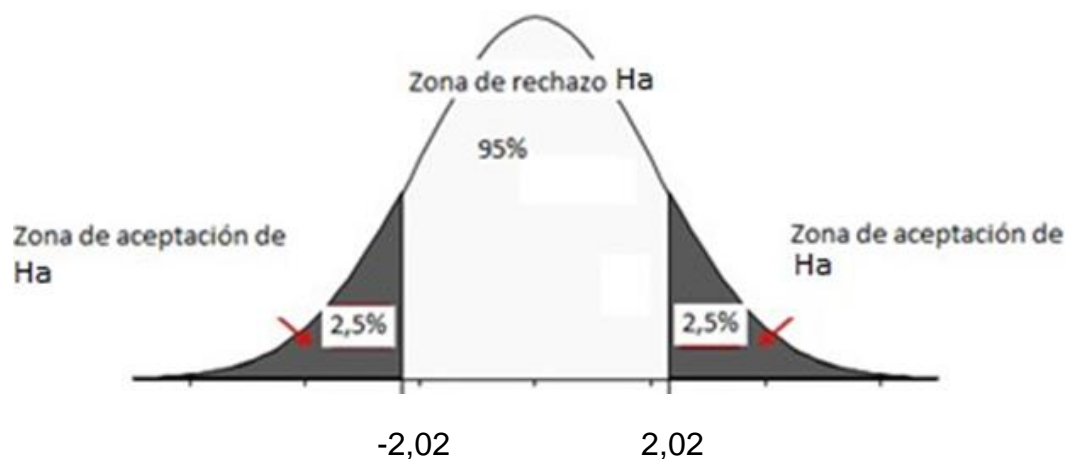
t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$t = \frac{0,558}{\sqrt{\frac{1-(0,558)^2}{40-2}}} = 4,1$$



b) Decisión:

Como t de Student calculado 4,1 es mayor a 2,02, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Se concluye que, existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología.

5.5.3 Tercera hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis

- **Ho:** No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.
- **Ha:** Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	0,756
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$t = \frac{0,756}{\frac{\sqrt{1-(0,756)^2}}{40-2}} = 7,1$$



b) Decisión:

Como t de Student calculado 7,1 es mayor a 2,02 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Se concluye que, existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018, al nivel de confianza del 95 %.

5.5.4 Cuarta hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis:

- **H_0 :** No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

- **H_a**: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

Seguridad	Correlación de Pearson	0,768
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

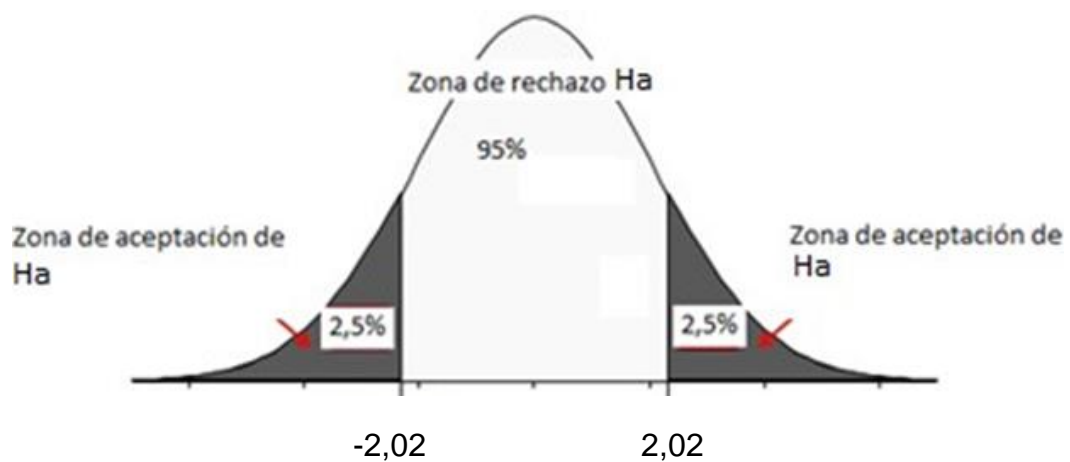
t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$t = \frac{0,768}{\sqrt{\frac{1-(0,768)^2}{40-2}}} = 7,4$$



b) Decisión:

Como t de Student calculado 7,4 es mayor a 2,02, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Se concluye que, existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018, al nivel de confianza del 95 %.

5.5.5 Quinta hipótesis específica.

a) Formulación de hipótesis

- **H₀:** No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.
- **H_a:** Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018.

Empatía	Correlación de Pearson	0,867
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40,0

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$t = \frac{0,867}{\sqrt{\frac{1 - (0,867)^2}{40 - 2}}} = 10,7$$



b) Decisión:

Como t de Student calculado 10,7 es mayor a 2,02, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Se concluye que, existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018, al nivel de confianza del 95 %.

5.5.6 Hipótesis general.

a) Formulación de hipótesis

- **H₀**: No existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018
- **H_a**: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018

Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0,887
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	40

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}}$$

Donde:

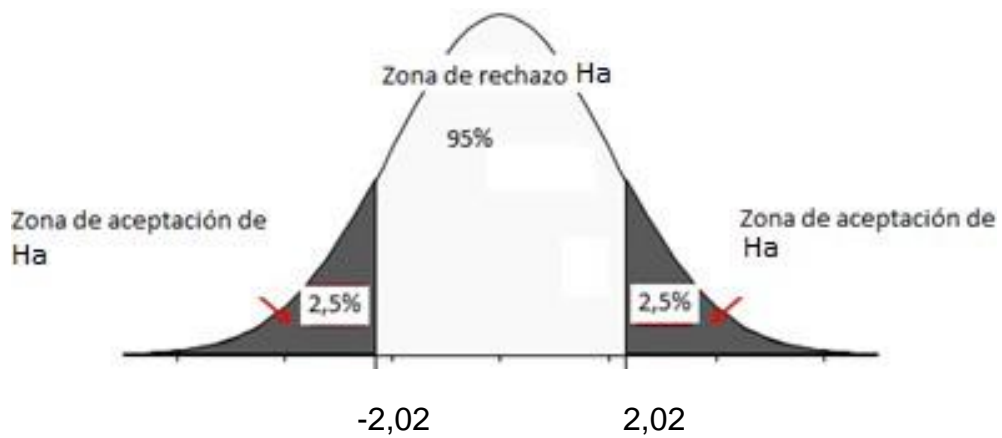
t = T de Student

r = coeficiente de correlación (r de Pearson)

n = Tamaño de muestra

Valor t crítico = 2,02

$$t = \frac{0,887}{\sqrt{\frac{1-(0,887)^2}{40-2}}} = 11,9$$



b) Decisión

Como t de Student calculado 11,9 es mayor a 2,02 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).

Se concluye que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018, al nivel de confianza del 95 %.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito general determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018.

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación la calidad del servicio en cuanto a las cinco dimensiones los pacientes consideran el 83 % regular, finalmente que el 18 % dice una alta calidad, se infiere una calidad en general regular; en cuanto a la satisfacción se obtiene que en general la satisfacción de los pacientes es alta en un 70 %; regular en 30 %.en general existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente y una correlación de r de Pearson de 0,0887 siendo una correlación muy buena.

Estos resultados fueron contrastados con otras investigaciones ejecutadas dentro de ellos Ramos L. (2015) en su trabajo de investigación “Factores asociados al nivel de Satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud de Pisci” quien demuestra en sus resultados que un 72,2 % de los usuarios están satisfechos, mientras un 27,84 % denotan insatisfacción ,no obstante el estudio de Flores K. (2018) consiguió en base a los datos recogidos en la investigación logro determinar un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $r= 0,452$ que indica que existe relación significativa que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de Salud Los Aguijes, Junio 2018. Es decir que a un buen nivel de satisfacción de usuario le corresponde un buen nivel de

calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud de Los Aquijes, junio 2018.

En relación a “fiabilidad”, los pacientes consideran que en una mayoritaria proporción del 85 % afirman que la calidad es regular, obteniendo una correlación de Pearson de 0,558 moderada y una relación significativa con la satisfacción del paciente. Lo señalado guarda relación con el marco teórico sustentado por Jesús F. quien sostiene que la fiabilidad es la capacidad para identificar problemas evitando riesgos que influyen en el abastecimiento de insumos ejecutando un servicio prometido relacionado con una satisfacción alta sobre el servicio prestado.

Referente a la “Capacidad de respuesta”, se presenta la distribución de la población en estudio sobre la calidad del servicio donde el 30 % manifiesta una baja calidad el 53 % manifiesta que la calidad es regular y el 18 % alta calidad, una correlación buena. Dichos resultados son similares al estudio de Ramos L. (2015) donde dentro de las cinco dimensiones de calidad la dimensión capacidad de respuesta tiene un mayor grado de insatisfacción expresado en un 87,81 % del total de su población encuestada, concluyendo en una disminuida satisfacción acerca de la capacidad de respuesta que incluye la disposición del servicio del odontólogo para ayudar y ofrecer un servicio rápido.

En la dimensión “Seguridad”, los resultados sobre la calidad del servicio fueron un 13 % indica una baja calidad, el 65 % manifiesta que la calidad es regular, mientras que, el 23 % manifiesta una alta calidad, una correlación buena; estos resultados difieren con el estudio de Vargas S. (2011) en su estudio “Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la octubre-diciembre 2011”, donde obtiene como resultado de la seguridad y privacidad de la atención 86,6 % los usuarios se sienten satisfechos en cuanto a la calidad en la dimensión seguridad, se puede inferir que este resultado pueda deberse a una mejor atención y habilidades para inspirar confianza por parte de

los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna.

En la dimensión empatía los resultados obtenidos fueron un 3 % baja calidad, el 75 % manifiesta que la calidad es regular, mientras que, el 23 % manifiesta una alta calidad en resumen la empatía es considerada mayoritariamente regular, con una correlación muy buena. Igualmente se plantea Mamani A. (2017) acorde a la relación interpersonal con un resultado de un 56,7 % satisfecho y un 31,6 % medianamente satisfecho, al igual que el estudio de Gubio P. (2014) donde en sus resultados requiere mejoras en el trato un 81 % y un 19 % lo considera innecesario.

En relación a los “Elementos tangibles”, una mayoritaria proporción del 80% afirma que la calidad es regular, en tanto que, un 20 % manifiesta una alta calidad, difiere con los resultados obtenidos en el estudio realizado por Vargas S. donde la satisfacción sobre Instalaciones, Equipos y Materiales: los usuarios se manifestaron más satisfechos /muy satisfechos representando 78,6 %mientras que las tasas de insatisfacción referida fue de 13,8 %. Esto nos permite afirmar que la percepción de los elementos tangibles como instalaciones físicas, equipamiento, materiales, etc. por parte de la clínica odontológica de la Universidad Jorge Basadre Grohmann de Tacna está en un escenario y contexto mejorado.

CONCLUSIONES

De este trabajo de investigación se desprenden las siguientes conclusiones:

1. Se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,887 que indica que existe una correlación muy buena entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, dando un resultado significativo al cálculo estadístico de T de Student con un 11,9. Es decir a un buen nivel de la calidad del servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.
2. Se estableció según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,558 que indica que existe una correlación moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente, al cálculo estadístico de T de Student con un 4,1 obteniendo una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.
3. Se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,756 que indica que existe una correlación buena entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente, al cálculo estadístico de T de Student con un 7,1 obteniendo una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

4. Se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,768 que indica que existe una correlación buena entre la seguridad y la satisfacción del paciente, al cálculo estadístico de T de Student con un 7,4 obteniendo una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

5. Se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,867 que indica que existe una correlación muy buena entre la empatía y la satisfacción del paciente, al cálculo estadístico de T de Student con un 10,7 obteniendo una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

6. Se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,738 que indica que existe una correlación buena entre los elementos tangibles y la satisfacción del paciente, al cálculo estadístico de T de Student con un 6,7 obteniendo una relación significativa entre la los elementos tangibles y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

RECOMENDACIONES

1. A la Unidad de Gestión de Calidad y al Jefe del departamento de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, tomen en cuenta los resultados de esta investigación para que desarrollen planes de mejora continua de la calidad del servicio apoyando la capacitación y sensibilización al personal de trabajo, así mismo, promover la ejecución de más estudios de investigación en calidad.
2. Es provechoso la mejora de la fiabilidad del odontólogo teniendo una capacidad de desempeño precisa sin diferencias en la atención de los pacientes, así mismo, una capacidad de respuesta teniendo una metodología y disposición para atender los cuestionamientos, se debe brindar seguridad en el servicio inspirando confianza, respeto y paciencia demostrando su empatía con un trato personalizado a los pacientes no mezclando emociones adquiridas fuera del área de trabajo. Respecto a los elementos tangibles corresponde implementar materiales informativos acerca de la salud bucal para ello se debe adquirir módulos de escucha de queja y sugerencias del paciente.
3. Es recomendable que en estudios posteriores se incluya el tema sobre el Síndrome de Bournaut vinculado al personal de salud que podría influir en el desempeño laboral y así en la relación de la calidad del servicio y satisfacción del paciente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional Trujillo [tesis] Perú: Universidad Nacional de Trujillo; 2013.
2. Aures Salcedo M. Satisfacción del usuario en relación a calidad de atención. Servicio de Odontología del Centro de salud Pueblo Nuevo. Junio [tesis de maestría] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
3. Bermúdez I., Delgado I. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015. [Tesis para optar título profesional de cirujano dentista] Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2015.
4. Carrera Juarez A. Satisfacción del paciente y calidad de atención en el consultorio de odontología del centro médico militar de Lambayeque [tesis de maestría] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
5. Donabedian A. Una aproximación a la monitorización de la calidad asistencial. Control de Calidad Asistencial. 2001
6. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L [Tesis doctoral].Granada. Universidad de Granada España; 2008.
7. Flores Legua K. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de Odontología del Centro de salud Los Aquijes, Junio [tesis de

maestría] Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

8. Fundación para el Desarrollo de la Salud Pública Colombiana. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios del Hospital Universitario del Valle “Evaristo García”, HUV, en el 2010.
9. Gubio P. Estudio Descriptivo Sobre El Nivel de Satisfacción de pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pomasqui Del Distrito 17d03 de la Parroquia Pomasqui Del Distrito Metropolitano De Quito Durante El Período Enero A Marzo Del 2014. [Tesis - Post Grado] Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
10. Guerra J. Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años en la Clínica integral de octavos semestres de la Facultad de odontología de la Universidad Central del Ecuador, Periodo Febrero-Julio [tesis] Quito. Universidad Central de Ecuador; 2015.
11. Herrera O. Estudio descriptivo sobre los factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio Bernales 2015. [Tesis – Post Grado]. Perú: Universidad San Martin De Porres, Medicina; 2015.
12. Horovitz, J. La Calidad del Servicio a la Conquista del Cliente. McGraw-Hill. Interamericana de España S.A. 1991
13. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Perú 2014.
14. Jacinto J. Percepción de la Calidad de Atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007 [tesis] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008.

15. Jesus F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud [tesis posgrado] Universidad Cesar Vallejo. Perú; 2017
16. Karydis A, Komboli M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care Int J Qual Health Care. 2001.
17. Lohr K, Schroeder S. A strategy for quality assurance in Medicare. N Engl J Med 1990; 322:707-712.
18. López A, Montiel J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfacción questionnaire" [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
19. Lopez J. Estudio de la satisfacción del paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptación al español del Cuestionario: "Dental satisfacción Questionarie" Valencia; 2012.
20. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA. [Tesis de pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
21. Marquez M, Rodriguez M, Gonzales E. Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Ministerio de Salud Pública. Cuba. 2002.
22. Ministerio de salud del Perú. Unidad Funcional de Gestión de Calidad en salud .Portal Minsa [Internet] Perú [citado 25 may 2019] .Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe>

23. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Política nacional de calidad en salud: Documento técnico (R.M. N°727-2009/Minsa) / Salud -- Lima: Ministerio de Salud. 2009.
24. Nina W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Arzobispo Loayza en enero [tesis] Lima; 2014.
25. Organización Mundial de la Salud. Boletín de la organización mundial de la salud recopilación de artículos .2018; volumen 96. número 12,797- 864.
26. Ortega J, Hernández H, Herrera A. Calidad Estratégica en los Servicios de Salud Centro de investigación y proyectos (CINPRO) Corporación Universitaria Latinoamericana Barranquilla, agosto de 2015.
27. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en la micro red Villa-Chorrillos [Tesis pregrado]. Lima: Facultad de medicina humana. Perú; 2014.
28. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad privada Norbert Wiener durante el periodo de Setiembre-Diciembre [Tesis]. Lima; 2011.
29. Ramos L. Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi. [Tesis de maestría] USMP, Lima.2015.

30. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo [Tesis post grado] Perú; Universidad Mayor de San Marcos. 2013.
31. Romero A, Liliam C. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión [tesis para optar el título de licenciatura]. Universidad Mayor de San Marcos. Facultad de medicina.E.A.P. Enfermería; 2008.
32. Sampieri R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación (5ta. ed.). D.F., México: McGraw Hill.2010
33. Tapia Condori V. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna [tesis de maestría] Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
34. Thierlscher C. How to find the right approach to quality measurement: determinants of quality and its measurement in healthcare. World Medical & Health Policy 2010.
35. Thomson S, Osborn R, Squires D, Jun M, eds. International profiles of Health Care Systems, 2012 [monografía en internet]. The Commonwealth Fund 2012. [Citado 9 julio 2018]. Disponible en: http://www.commonwealthfund.org/~media/Files/Publications/Fund%20Report/2012/Nov/1645_Squires_intl_profiles_hlt_care_systems_2012.pdf
36. Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital San Juan de Lurigancho. Ministerio de Salud. Estudio de Satisfacción del Usuario Externo Servqual. Perú .2013

37. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre Tacna. [Tesis pregrado] Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2011

38. Veramendi L. Villa N. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora Problems in quality of healthcare: opportunities for improvement Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

ANEXOS

ANEXO 01

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimados pacientes del "Hospital Hipólito Unanue que asisten en esta institución reciban un saludo especial y agradezco el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la relación de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir significativamente. Sus respuestas son estrictamente confidenciales

TOTALMENTE EN DESACUERDO	1
EN DESACUERDO	2
NI EN DEACUERDO NI EN DESACUERDO	3
DE ACUERDO	4
TOTALMENTE DEACUERDO	5

CALIDAD DEL SERVICIO		ESCALA				
N°	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1	El consultorio dental del Hospital es agradable.					
2	El consultorio dental siempre está limpio y ventilado.					
3	El personal de salud del consultorio dental suele estar bien presentables(tienen uniforme limpio y buena imagen)					
4	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención(afiches , folletos, trípticos)					
5	El Hospital cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
6	El Hospital cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios)					
7	El Hospital dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
	FIABILIDAD	1	2	3	4	5
8	La atención es igual para todos.					
9	La atención se realiza en orden y respetando el orden de llegada					
10	La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					

11	Cuando existe una queja de un paciente, el hospital cuenta con el libro de reclamaciones.					
12	La farmacia del hospital cuenta con medicamentos que receta el dentista					
13	El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
14	El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
15	El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
16	El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
17	Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
18	Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
19	Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidad de los usuarios					
20	El dentista que lo atiende cuenta con el perfil y le inspira seguridad.					
21	Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del hospital.					
22	Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
23	Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
24	En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
25	El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					

26	El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del hospital.					
27	Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					
28	Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
29	Consideras que los horarios de atención proporcionados por el consultorio dental se adecuan a las necesidades de las personas.					
30	Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico.					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del Hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el hospital.					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

ANEXO 02

FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO,.....de.....años de edad con DNI: usuaria externo que acude al consultorio de Odontología del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna; habiéndome explicado de forma clara y sencilla sobre el proyecto de investigación RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE TACNA-2018 que efectuará la tesista de la maestría en Salud Pública de la Universidad Jorge Basadre Grohmann-Tacna, acepto participar voluntariamente en dicha investigación. Habiendo sido informado de todo lo anteriormente señalado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, es que suscribo el presente documento, en el que será confidencial.

Fecha: / /

.....

Firma

ANEXO 03

BASE DE DATOS

N	CALIDAD											SATISFACCIÓN								
	X1	X2	X3	X4	X5	XT	X1	X2	X3	X4	X5	XT	Y1	Y2	Y3	YT	X1	X2	X3	X4
1	21	18	16	18	20	93	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	21	17	16	54	Regular	Regular	Regular	Regular
2	27	20	16	18	25	106	Alto	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	25	23	39	87	Regular	Regular	Alto	Alto
3	23	18	14	17	22	94	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	22	22	37	81	Regular	Regular	Alto	Alto
4	27	19	17	19	22	104	Alto	Regular	Regular	Alto	Regular	Regular	30	20	34	84	Alto	Regular	Alto	Alto
5	23	23	14	11	20	91	Regular	Alto	Regular	Bajo	Regular	Regular	21	21	35	77	Regular	Regular	Alto	Alto
6	21	25	16	20	23	105	Regular	Alto	Regular	Alto	Regular	Regular	23	20	33	76	Regular	Regular	Alto	Alto
7	23	22	13	17	17	92	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	20	19	34	73	Regular	Regular	Alto	Regular
8	20	22	13	10	19	84	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	17	20	33	70	Bajo	Regular	Alto	Regular
9	22	21	13	14	19	89	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	22	20	35	77	Regular	Regular	Alto	Alto
10	20	17	12	12	21	82	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	21	17	31	69	Regular	Regular	Alto	Regular
11	28	20	15	16	28	107	Alto	Regular	Regular	Regular	Alto	Regular	28	26	45	99	Regular	Alto	Alto	Alto
12	23	18	15	16	23	95	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	27	23	41	91	Regular	Regular	Alto	Alto
13	19	19	10	13	20	81	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	22	20	31	73	Regular	Regular	Alto	Regular
14	22	18	11	13	19	83	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	23	18	30	71	Regular	Regular	Alto	Regular
15	22	19	11	14	21	87	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	26	23	37	86	Regular	Regular	Alto	Alto
16	17	16	10	13	21	77	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	20	16	31	67	Regular	Bajo	Alto	Regular
17	23	20	13	17	24	97	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	26	23	39	88	Regular	Regular	Alto	Alto
18	20	20	11	11	19	81	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	20	20	35	75	Regular	Regular	Alto	Alto
19	23	19	9	13	22	86	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	21	15	30	66	Regular	Bajo	Alto	Regular
20	22	19	11	16	26	94	Regular	Regular	Bajo	Regular	Alto	Regular	26	23	39	88	Regular	Regular	Alto	Alto
21	29	21	21	22	28	121	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	34	26	44	104	Alto	Alto	Alto	Alto
22	22	22	19	21	28	112	Regular	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	29	27	47	103	Regular	Alto	Alto	Alto
23	27	24	23	23	30	127	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	36	28	53	117	Alto	Alto	Alto	Alto
24	28	23	21	25	30	127	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	31	29	49	109	Alto	Alto	Alto	Alto
25	30	28	20	23	28	129	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	39	31	52	122	Alto	Alto	Alto	Alto
26	25	23	20	23	32	123	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	32	29	50	111	Alto	Alto	Alto	Alto
27	30	21	20	25	29	125	Alto	Regular	Alto	Alto	Alto	Alto	38	26	47	111	Alto	Alto	Alto	Alto
28	21	18	18	16	18	91	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	24	20	33	77	Regular	Regular	Alto	Alto
29	25	18	11	15	19	88	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	23	21	36	80	Regular	Regular	Alto	Alto
30	20	19	13	15	16	83	Regular	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	18	14	28	60	Bajo	Bajo	Alto	Regular
31	22	19	12	11	21	85	Regular	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	22	13	25	60	Regular	Bajo	Alto	Regular
32	24	22	11	10	22	89	Regular	Regular	Bajo	Bajo	Regular	Regular	22	17	34	73	Regular	Regular	Alto	Regular
33	23	22	15	16	24	100	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	28	22	41	91	Regular	Regular	Alto	Alto
34	24	22	9	13	23	91	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	23	21	36	80	Regular	Regular	Alto	Alto
35	19	19	10	13	21	82	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	20	21	36	77	Regular	Regular	Alto	Alto
36	23	19	14	18	22	96	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	25	20	36	81	Regular	Regular	Alto	Alto
37	20	16	13	17	19	85	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	20	21	36	77	Regular	Regular	Alto	Alto
38	22	18	10	14	19	83	Regular	Regular	Bajo	Regular	Regular	Regular	20	18	33	71	Regular	Regular	Alto	Regular
39	21	18	17	15	23	94	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	27	24	41	92	Regular	Regular	Alto	Alto
40	23	19	16	18	23	99	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	28	24	39	91	Regular	Regular	Alto	Alto

ANEXO 04

VALIDACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS

- **Del cuestionario de Calidad**

Confiabilidad: A través del coeficiente alfa de Cronbach. (alfa>0,700)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	30

Validez discriminante: Valido si $r > 0,200$

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	92,9750	201,512	,473	,917
VAR00002	93,2750	199,692	,581	,915
VAR00003	92,8500	203,721	,520	,916
VAR00004	93,6250	203,163	,476	,917
VAR00005	93,8000	201,703	,525	,916
VAR00006	93,0750	211,046	,185	,920
VAR00007	92,4500	215,485	-,034	,923
VAR00008	93,0000	204,923	,357	,919
VAR00009	93,0000	208,923	,256	,920
VAR00010	92,9500	202,818	,559	,916
VAR00011	93,1750	204,251	,627	,916
VAR00012	92,9750	221,102	-,230	,928
VAR00013	93,5000	206,000	,316	,919
VAR00014	93,8250	194,353	,589	,915
VAR00015	94,5750	196,302	,614	,915
VAR00016	93,5500	193,587	,668	,914
VAR00017	93,3250	195,815	,688	,914
VAR00018	92,6500	203,926	,593	,916
VAR00019	93,1750	193,533	,758	,912
VAR00020	93,0500	193,023	,832	,911
VAR00021	93,0500	193,587	,808	,912
VAR00022	93,5750	193,430	,667	,914
VAR00023	93,1250	199,907	,687	,914
VAR00024	93,1000	202,964	,472	,917
VAR00025	93,3250	197,148	,702	,914
VAR00026	93,4750	195,025	,784	,912
VAR00027	93,3750	194,651	,708	,913
VAR00028	92,8750	216,881	-,101	,923
VAR00029	92,8250	210,148	,194	,921
VAR00030	93,5250	194,666	,775	,912

- **Del cuestionario de Satisfacción**

Confiabilidad: A través del coeficiente alfa de Cronbach. ($\alpha > 0,700$)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	20

Validez discriminante: Valido si $r > 0,200$

Estadísticos total-elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	58,9250	122,122	,569	,938
VAR00002	59,2500	117,526	,696	,935
VAR00003	59,8500	114,746	,778	,934
VAR00004	59,2500	121,013	,626	,937
VAR00005	59,2250	118,128	,780	,934
VAR00006	59,4250	119,225	,718	,935
VAR00007	59,4000	121,169	,712	,935
VAR00008	59,2750	122,153	,547	,938
VAR00009	59,2500	117,526	,823	,933
VAR00010	59,3750	126,035	,381	,941
VAR00011	59,9250	131,251	,152	,943
VAR00012	59,4500	117,126	,766	,934
VAR00013	58,9500	121,023	,630	,937
VAR00014	59,4250	118,251	,804	,934
VAR00015	59,3250	118,738	,754	,934
VAR00016	59,0000	123,641	,466	,940
VAR00017	59,8750	117,240	,789	,934
VAR00018	58,4250	130,763	,181	,942
VAR00019	59,3500	121,926	,670	,936
VAR00020	59,6000	117,477	,759	,934

ANEXO 05
ESCALA DE VALORACIÓN

Escala de valoración de la variable calidad

Variable/dimensión		Mínimo	Máximo
Elementos tangibles	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
Fiabilidad	Bajo	6	14
	Regular	15	22
	Alto	23	30
Capacidad de respuesta	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
Seguridad	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
Empatía	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
Total	Bajo	30	70
	Regular	71	110
	Alto	111	150

Escala de valoración de la variable satisfacción

Variable/dimensión		Mínimo	Máximo
Confiabilidad	Bajo	8	18
	Regular	19	29
	Alto	30	40
Validez	Bajo	7	16
	Regular	17	25
	Alto	26	35
Lealtad	Bajo	5	11
	Regular	12	18
	Alto	19	25
Total	Bajo	20	46
	Regular	47	73
	Alto	74	100



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

CREDECIAL

El Director Ejecutivo del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, designado por Resolución Ejecutiva Regional N° 084-2018-GR/GOB.REG.TACNA, y su modificatoria con Resolución N° 170-2018-GR/GOB.REG.TACNA; a través de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

ACREDITA A:

CLAUDIA MABEL COAQUIRA MAMANI

Egresada de la Maestría en Salud Pública de la Escuela de Post-grado de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, quien ejecutará el Proyecto de Tesis "**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL CONSULTORIO EXTERNO DE ODONTOLÓGIA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA - 2018**", por un periodo de 30 días a partir de la fecha.

Se otorga el presente documento para los fines solicitados; al término del estudio entregará un ejemplar empastado de Tesis a la Biblioteca del Hospital, de acuerdo al convenio vigente.

Tacna, Diciembre del 2018



DR. JULIO AGUILAR VILCA
Director Ejecutivo
Hospital Hipólito Unanue Tacna
Región Tacna-Región de Salud Tacna



LIC. IRMA VILLAR AGURTO
Jefe de Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Hipólito Unanue Tacna
Región Tacna-Región de Salud Tacna

JAV/IVA

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	VALORES
Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018	<u>PREGUNTA GENERAL</u> ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la relación entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue de Tacna-2018	<u>HIPOTESIS GENERAL</u> Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del Hospital Hipólito Unanue Tacna-2018	Calidad del servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Estados físicos de las instalaciones - Limpieza de las instalaciones - Presentación personal de empleados. - Materiales de comunicación. - Señalización y Área exclusiva 	<p style="text-align: center;">Bajo (30-70)</p> <p style="text-align: center;">Regular (71-110)</p> <p style="text-align: center;">Alto (111-150)</p>
					Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de servicios programados - Oportunidad de la atención de urgencias. - Resolución problemas. - Cuidado en el registro de atención. - Sencillez de los trámites para la atención. 	
					Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Disposición para atender preguntas - Agilidad del trabajo para la atención inmediata. 	
					Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos - Confianza - Cumplimiento de medidas de seguridad 	
					Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad en el trato - Comprensión de las necesidades de los usuarios - Horarios adecuados 	

