



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE MEDICINA Y ODONTOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA**



TESIS

**“CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE
PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN LAMBAYEQUE EN EL AÑO
2018”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

AUTOR:

HENRY SANTACRUZ BURGA

ASESOR:

DR. HEBER ARBILDO VEGA

CHICLAYO 2020

DEDICATORIA

Ante todo, a mis padres por
darme todo su apoyo para poder
cumplir mis metas y objetivo.

AGRADECIMIENTO

- A mis padres por su paciencia y gran amor a mi persona.
- Al Dr. Heber Arbildo Vega, por su amistad y consideración para poder realizar este trabajo de investigación.

INDICE GENEREAL

RESUMEN	1
ABSTRACT	3

I. INTRODUCCIÓN.....	5
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1 Problema Principal	7
1.2.2 Problemas Específicos.....	7
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
1.3.1 Objetivo General.....	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
1.4 HIPÓTESIS	8
II. MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	16
III. METODOLOGÍA	24
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	24
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	24
3.2.1 Población	24
3.2.2 Muestra	24
3.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	25
3.4 MÉTODOS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO	29
3.5 ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTOS DE DATOS.....	30
3.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS	30
IV. RESULTADOS	33
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES.....	51
VIII. BIBLIOGRAFÍA	53
IX. ANEXOS.....	58
.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores asociados a la calidad de servicio.....	37
Tabla 2 Factores asociados a la calidad de servicio.....	38
Tabla 3 Distribución de elementos tangibles: Expectativa y Satisfacción.....	39
Tabla 4 Distribución de elementos tangibles: Expectativa , Satisfacción y Calidad	39
Tabla 5 Distribución de Análisis de Fiabilidad	40
Tabla 6 Distribución en el análisis de Fiabilidad: Satisfacción, Expectativa Calidad	41
Tabla 7 Distribución de análisis de capacidad de respuesta.....	41
Tabla 8 Distribución de análisis calidad de respuesta: Satisfacción, Expectativa y Calidad	42
Tabla 9 Distribución de análisis de Seguridad	42
Tabla 10 Distribución en análisis de seguridad: Satisfacción Expectativa Calidad	43
Tabla 11 Distribución de análisis de Empatía	44
Tabla 12 Distribución en Análisis de empatía: Satisfacción, expectativa y calidad.....	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura No. 1 Fuente: (Ishikawa, 2015)	17
Figura No. 2 Fuente: (Gronroos, 1984).....	22
Figura No. 3 Ambiente Odontológico.....	59
Figura No. 4 Ambiente Odontológico.....	59
Figura No. 5 Ambiente Odontológico.....	59
Figura No. 6 Ambiente Odontológico.....	59
Figura No. 7 Atención Odontológica.....	59
Figura No. 8 Atención Odontológica.....	59
Figura No. 9 Llenado de cuestionario	59
Figura No. 10 Llenado de cuestionario	59

RESUMEN

Ya que en estos últimos años el tema de la Calidad de Atención en los servicios odontológicos es de suma importancia no solo para los establecimientos públicos, sino también para los servicios privados. En efecto, la calidad de atención odontológica debe ser vista como un derecho de la salud, en tanto y cuanto sea está satisfecha por los usuarios externos.

El objetivo de esta investigación fue evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque en el 2018.

Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal en el mes de diciembre del 2018, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron al servicio de odontología, Se tomó una muestra de 26 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento ya sea de exodoncias, Profilaxis más destartaje y restauraciones. Se utilizaron los programas de Excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo. De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa).

En el Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, la dimensión de elementos tangibles y la dimensión de empatía, de confiabilidad y la dimensión de empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, mientras que la dimensión de seguridad obtuvo los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas.

Se recomienda que la gestión administrativa del Hospital tome en consideración estos hallazgos y realice las modificaciones pertinentes para el mejorar el nivel de satisfacción, especialmente en las dimensiones que así lo requieran.

PALABRAS CLAVES: Atención al paciente, Expectativa del paciente, Percepción, Satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Since in recent years the issue of Quality of Care in dental services is of utmost importance not only for public facilities, but also for private services. In effect, the quality of dental care must be seen as a right to health, as long as it is satisfied by external users. The objective of this research was to evaluate the quality of service in the dental care of Belen de Lambayeque Provincial Teaching Hospital in 2018.

A descriptive cross-sectional study was carried out in the month of December 2018, where all adult patients who attended the dental service were included. A sample of 26 external users was taken, who received a treatment of either extractions, prophylaxis more sloughing or restorations. The Excel and SPSS V23 programs were used with the use of the servqual survey and Ministry of Health (Minsa) standards with a checklist. According to the servqual survey, the results, according to the dimensions of reliability, security, empathy and tangible elements applying the Likert scale, were seven points, with an extremely good value. With respect to the standard established by the Ministry of Health (Minsa).

In the Belen Provincial Teaching Hospital of Lambayeque, the dimension of tangible elements and the dimension of empathy, reliability and the empathy dimension obtained the lowest SERVQUAL scores, while the security dimension obtained the highest scores in the five evaluated dimensions.

It is recommended that the Hospital's administrative management take into account these findings and make the pertinent modifications to improve the level of satisfaction, especially in the dimensions that require it.

KEYWORDS: Patient care, Patient's expectations, Perception, Patient satisfaction.

CAPÍTULO I

I. INTRODUCCIÓN

Los estudios de calidad de atención se han convertido en herramientas de mucho valor desde una perspectiva de mercado y permiten evaluar correctamente la percepción del usuario externo en el servicio de odontología dada por el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

En la actualidad, los hospitales van perdiendo la calidad de servicio hacia los pacientes que acuden con frecuencia, lo cual hace que dichos pacientes busques mejores opciones para obtener dicho servicio.

La evaluación de calidad de servicio nos permite entender el pensamiento de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy útil para el profesional en salud. De tal modo permite saber considerablemente el problema de cada paciente y el procedimiento que se ejecutará para dar solución¹.

Hoy en día profundizar los métodos que miden la satisfacción en el paciente es muy fundamental ya que permite tomar decisiones correctivas para el mejoramiento de la calidad de servicio en la atención odontológica de instituciones públicas y privadas².

De este modo al comprender las exigencias tanto actuales como futuras de los pacientes, harán que nuestro trabajo como profesional de la salud tome en cuenta diferentes estrategias que mejoren la expectativa del paciente, en los ámbitos de: atención odontológica confiable, nivel profesional óptimo y precios ecuanimes¹⁻³

1.1 REALIDAD PROBLEMATICA

Hoy en día la atención en salud está formada por una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Así mismo las personas que están involucrados en esta cadena necesitan saber las necesidades para planificar su actividad hacia el tratamiento final¹.

La satisfacción del cliente se utiliza como indicador para determinar las intervenciones del servicio, lo que nos brinda información sobre la calidad en términos de estructura, proceso y resultados, se dice que en los últimos años los problemas de calidad han alcanzado gran importancia en las instituciones de salud nacionales e internacionales. En nuestro país, la calidad de la atención en salud es como los derechos de la ciudadanía. El eje central de la atención en salud es la satisfacción del usuario^{1, 2}.

En la actualidad, los hospitales públicos a nivel nacional en nuestro país enfrentan una realidad similar, aunque la gente se esfuerza por brindar mejores servicios, los pacientes no están satisfechos con la atención que reciben, la mayoría dice que la actitud grosera de los profesionales es muy distintiva. (Odontólogos) y personal administrativo, se requieren largas filas para hacer citas y / o atención entre los diferentes procedimientos administrativos.

Los usuarios del servicio odontológico del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque acuden a la institución a buscar el mejor tratamiento, a fin de obtener una atención de alta calidad y buena satisfacción, espero que los profesionales (odontólogos) puedan brindar alguna ayuda. Tratar y eliminar el dolor que les

molesta De igual forma, los profesionales explicarán a los pacientes los métodos de tratamiento indicados por cada diagnóstico.

Con este estudio esperamos encontrar las deficiencias que está teniendo en el hospital y así poder mejorar en el aspecto de atención al paciente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema Principal

¿Cómo es la calidad de servicio en la atención odontológica de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo es la calidad de servicio según los factores asociados a la atención odontológica de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018?

¿Cómo es la calidad de servicio según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente, asociados a la atención odontológica de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018?

¿Cómo es la calidad de servicio según las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Determinar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, según el sexo, edad, grado de instrucción del paciente.

Determinar la calidad de servicio según las dimensiones; elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

1.4 HIPÓTESIS

La calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018, es regular.

CAPÍTULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Si hablamos de la calidad de servicio en la atención del odontólogo hacia el paciente se determina de forma muy útil en el resultado de la atención dada. De tal modo se observará cambios que se da entre el profesional de la salud con el paciente; ya que hoy en días la mayoría de los pacientes optan por los medios publicitarios para informarse para elegir el servicio al cual desean acudir^{2,4}

Actualmente el resultado de la atención brindada es medido por diversos factores como: efectividad de la atención, la sensación del dolor que presenta el paciente, el confort, y finalmente la satisfacción en la atención ^{2,5}.

El estudio que se realiza en la calidad de servicio hacia la atención del paciente; tiene mucha importancia dentro de la investigación clínica, la cual se refleja en los diversos niveles de servicios de salud^{6, 7}

Existen diferentes estudios los cuales evalúan la calidad de servicio:

En el 2015 Vargas S., Elaboró un estudio para delimitar el nivel de satisfacción de los pacientes de pregrado atendidos en la clínica dental docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia; para el cual trabajo con una población de 296 participantes mayores de 18 años, donde desarrollaron la encuesta a la cual estaban sujetos a su propia autorización y firma del consentimientos informado; esta encuesta tomó en cuenta las variables como son: edad, sexo, año del operador, subvención del paciente y familiaridad del operador con el paciente, en los se evidencio que el nivel de satisfacción fue 100% en todas las dimensiones mencionadas; de tal manera

consideró solo determinar dos niveles, que son: “Muy satisfecho” y “No muy satisfecho”, de tal modo se procede a realizar la comparación como en los temas relacionados al estudio. Finalmente se evidencio un 98.3% de satisfacción que corresponde a 291 pacientes y 1.7% que se encuentran “No muy satisfechos” correspondientes a 5 pacientes. Donde se evidencia que los pacientes de pre grado atendidos en la clínica dental docente Cayetano Heredia presentan buena percepción a la calidad de servicio⁸.

En el 2015, Valencia, et al. Realizaron un estudio donde se evaluaron la satisfacción y factores asociados. Este estudio se realizó con estudiantes que acudieron al servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS universitaria”. La investigación se realizó mediante encuestas a 98 estudiantes, las variables que determina esta investigación son: el trato del personal, la eficacia en la atención recibida, información, accesibilidad, oportunidad, seguridad, opinión sobre las instalaciones, satisfacción global y se añadió las entrevistas semiestructuradas⁹.

En los parámetros de estudio se consideró que del 1 a 3 insatisfecho; de 4 a 6 medianamente satisfecho, 7 a 9 satisfecho y 10 muy satisfecho, donde se realiza un cuadro comparativo mediante las pruebas Chi cuadrado de Pearson. Arrojando un resultado de una alta satisfacción global con un 95,9%. Las calificaciones con puntajes más altos fueron el trato del odontólogo al paciente. En cuanto a las calificaciones con puntajes más bajos, las recibieron el tiempo para la primera cita y el tiempo de espera para la atención⁹.

En el 2015, Gonzales GC. En su trabajo de estudio, buscó en determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que iban por atención odontológica al Servicio de

Ortodoncia de la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia; Su muestra conto con 249 pacientes, de los cuales fueron 142 de San Isidro y el grupo restante 107 fue de San Martín de Porres. Al realizar los análisis estadísticos se identificaron el vínculo existente entre satisfacción y edad del paciente con las determinantes de: seguridad - privacidad y atención en general. Con un resultado de un 84% de San Martín de Porres, y 83% de San Isidro; dicho resultado tiene una ligera discrepancia con el resultado final, evidenciando su alto porcentaje en ambas sedes¹⁰.

En el 2014, Tineo Ú. Realizó un estudio enfocándose en el grado de satisfacción en pacientes que acudieron por atención odontológica en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca; Siendo su muestra de estudio 100 personas que habían sido atendidas con anterioridad en dicho establecimiento, la base de datos que trabajo en esta investigación eliminó datos incompletos de pacientes menores de edad. , se evidenció varios casos de pacientes del primario que reflejaban poca satisfacción con el servicio con un total del 61.5%¹¹.

En el 2013 Morales et al., Realizaron una investigación en la cual **evaluaron** el trato odontológico al paciente, esta fue valorada por los usuarios en el proceso de atención. Donde su muestra contó con un total de 104 usuarios en un muestreo aleatorio simple y un instrumento validado mediante el índice de Cronbach. Donde se evaluó las variables de respeto, equidad, imagen, accesibilidad, competencia profesional y resultados. Donde arrojó un resultado de un 24% que estuvo de conforme con el trato personal recibido. Así mismo se refleja en la equidad un 33,6% a la importancia del tratamiento; por otro lado se ve reflejado que la imagen profesional tiene una apreciación de un 22,11%; con relación a la accesibilidad, 27,8% considerando

accesible el costo de la consulta. Por último, se refleja un 31,7% de los usuarios que fue resuelta su problema de salud bucal¹².

En el 2013, Portilla J et al. La investigación que realizaron permitió determinar los factores predominantes en la satisfacción de pacientes que recibieron atención de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, esta investigación se realizó mediante encuestas telefónicas a 55 pacientes y 8 entrevistas. Contado con el 78% de pacientes mujeres mayores de 55 años con un nivel socioeconómico bajo; por otra parte, en las entrevistas sobresale las expectativas del paciente. Donde recalca que tanto las instituciones encargadas de formar a los profesionales de salud y las que prestan servicios a la comunidad, puedan seguir realizando dichos estudios; ya que de este modo nos ayuda a saber qué tipos variables influyen en la calidad y satisfacción del usuario¹³.

En el 2011, Luján J. Realizó un estudio para describir el grado de satisfacción del paciente con el servicio otorgado por la entidad de cuidados intensivos. Para esta investigación recalca a los pacientes con estado crítico en el hospital, esta investigación manejó una encuesta SERVQUAL descriptiva y correlacional; así mismo fue medida con la escala de Likert. Arrojando un alto porcentaje de insatisfacción en los servicios recibidos; sobresaliendo en la variable de dimensión como son: seguridad, aspectos tangibles, confiabilidad y empatía como variables. Donde se evidencio que el nivel de satisfacción global es poco satisfactorio en servicios públicos¹⁴.

En el 2009, Betin Realizó un estudio donde se determinó el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución

pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Fue un estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su ubicación. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Los resultados obtenidos fueron que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. En conclusión, se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago¹⁵.

En el 2008, Elizondo J. realizó un estudio para constatar el grado de satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en pregrado y postgrado de la Facultad Odontológica de la Universidad Autónoma Nueva León (UANL). La muestra estuvo formada por cuarenta personas que fueron atendidos en ambas clínicas. Obteniendo como resultado un valor insatisfactorio alto a la atención técnica, por otro lado, un nivel medio de satisfacción entre alumno y pacientes; siendo mayor en la clínica de postgrado (88.6%) que la de pregrado (73.8%). Al estudio comparativo del nivel “muy satisfactorio” de los indicadores, se determinó una disconformidad significativa en la atención de las clínicas de postgrado, mostrando ser mayor que la agrupación de pregrado¹⁶.

En el 2008, Salcedo Realizó una investigación en el cual demostró que el objetivo principal es saber qué factores que predominan en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de UNMSM, de opto métodos cualitativos y cuantitativos. La muestra fue probabilística, donde la población de acuerdo a su percepción valoro los estamentos aleatorios. Salcedo diseñó el instrumento para ser auto-administrado, utilizando la escala de Lickert en combinación con el diferencial semántico. Donde concluyó que el modelo de gestión identificado fue mayoritariamente burocrático, reflejando en una minoría del 10% que consideró que es un modelo caótico; no es reconocido por los usuarios internos como democrático. Los objetivos que se percibieron como prioritarios fueron los administrativos. Y los factores que más influyen en la percepción de los usuarios son el ambiente institucional y la organizacional de la misma¹⁷.

En el 2005 Luis Bernuy realizo un estudio sobre la calidad de atención en la clínica central de la facultad de odontología de la Universidad Mayor de San Marcos. En esta investigación el utilizó el cuestionario Servqual para una muestra de 100 pacientes atendidos por los profesionales de salud a pacientes de 3°, 4° y 5° año, entre las edades de 18 a 78 años divididos en tres grupos entre las edades 31 y 60 años que era el grupo más predominante. Siendo el sexo femenino ligeramente mayor con 53%.

Durante la atención se evidencio pacientes con más de seis citas de tratamientos. Donde los encuestados expresaron estar de acuerdo con las características encuestadas, arrojando así un 80%. Las características de estudio fueron: tangibilidad, confiabilidad, respuesta pronta, proyección de seguridad y empatía. También llegó a utilizó la escala de Likert dando un valor del 85,73% que estuvo

totalmente de acuerdo con las características interrogadas, así mismo obteniendo un 14,10% estar de acuerdo y solo un 0,17% se encontró apático¹⁸.

2.2 BASES TEORICAS

Definición de calidad

El concepto de calidad varía dependiendo de la amplitud con el que es enfocado.

Por esta razón, encontramos diversas definiciones:

Según Bernuy et al., define que la calidad de servicios consiste en “ajustarse a las especificaciones del cliente”, “solo el cliente determina calidad del servicio, median el resultado que observa de un servicio dado ”¹⁸

Según **Feigenbaum**, puntualiza que la calidad del producto y servicio se entrelazan para reflejar la satisfacción del cliente ¹⁸.

durante la década de los 40 la definición de calidad es tomado como un sistema completo, en el cual, si un producto no cuenta con las características y condiciones para un uso adecuado, de manera automática se considerará un producto de baja calidad, teniendo un gran impacto dentro de las industrias y empresas. Por otro lado, el concepto de satisfacción abarca desde el año 1960 dado por las constantes quejas, estas atrajeron una gran atención por parte de empresarios e investigadores²⁰.

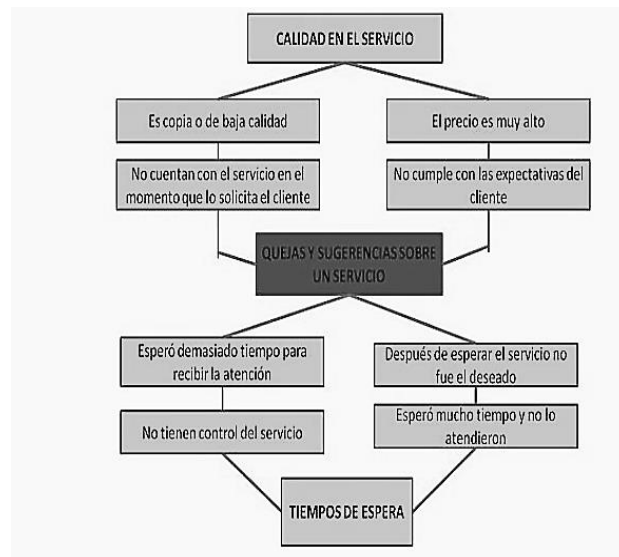


Figura No. 1 Fuente: (Ishikawa, 2015)

Definición de calidad de servicio en atención odontológica

La calidad de atención odontológica se relaciona de manera directa con la satisfacción, debido a la satisfacción del paciente. De tal modo que, si la calidad de atención dental disminuye, los pacientes empezaran a perder el interés en sus controles y tratamientos necesarios, por lo cual se obtendrá resultados de muy mala calidad tanto en la salud como en la calidad de servicio.²¹⁻²².

En general, la calidad de la atención es un término de difícil de definir, por lo que hay que considerar las dimensiones que determinan la eficiencia, el acceso, las relaciones interpersonales, la continuidad y comodidad.

De tal modo el problema se muestra con frecuente malestar lo cual es ocasionado a la atención del paciente, que se caracteriza por la continua relación negativa entre la misma persona y rara vez recibe tratamiento médico y administrativos, por lo cual los tiempos de espera son cada vez más largos y por tan el tiempo

dedicado a la atención también es cada vez mayor lo que hace que los usuarios externos entren en confusión ²⁴.

La OMS/ OPS utiliza los siguientes términos para definir la calidad, seguridad en los procesos de la prevención, el tratamiento y la rehabilitación. El motivo de la organización es resolver de alguna manera los seis temas importantes para fortalecer la calidad de seguridad al paciente, donde se acordó que en el año 2012 los servicios de salud en América Latina deben asegurar la calidad de la atención, y brindarles apoyo en la seguridad social.

En esta resolución menciona que las políticas y las estrategias regionales van a garantizar las calidades médicas, por lo que no solo debe incluir la seguridad de los pacientes, sino que también se deben considerar cinco acciones para estas seis estrategias:

- a) Establecer una cultura en constante evolución, recibiendo continuamente formación y brindando seguridad personal.
- b) Trabajar en equipo para que los líderes puedan articular de manera proactiva acciones para brindar calidad de atención y seguridad al usuario.
- c) El gobierno dirigido bajo el cuidado de los gerentes va a brindar atención de calidad y seguridad.
- d) Participación continua, con el objetivo de fortalecer la gestión pública de la calidad para establecer una mayor disciplina.

- e) El deseo de los usuarios, familias y comunidades de participar continuamente en la toma de decisiones, y por supuesto el deseo de promover y prevenir la salud.

El énfasis en la calidad de los servicios de la salud pública no solo significa cambio de salud, sino que también requiere que se aun proceso de aprendizaje, donde se evidencia la mejora de las necesidades y expectativas de los usuarios y participantes los mismo que forman parte de un sistema para propiciar políticas de salud. Además de intentar buscar la excelencia en la organización, también implementa sus propios derechos humanos mediante la formulación de políticas sobre la calidad de la atención. Por ello, para ello, se debe fortalecer el liderazgo de los funcionarios o gerentes a fin de obtener mayores capacidades en equipo para resolver los conflictos y problemas planteados por el departamento y actualizar permanentemente la información requerida para el control o seguimiento. Calidad asistencial en la implementación de la política de salud pública en la gestión territorial.²⁴

En este sentido, la calidad de la atención es propiedad exclusiva del sector salud, por lo que tiene un alto grado de importancia, desarrollo y experiencia profesional en el sector salud. Sin embargo, la calidad también se refiere a todas las funciones, características o comportamientos de productos de alta calidad o servicios de alta calidad prestados, lo cual es esencial para satisfacer las necesidades de los usuarios. (RM N° 727 – 2009/MINSA)²⁴

Principios de la gestión de la calidad

Para el MINSA, los principios de gestión de la calidad son descritos como²⁴:

Enfoque al usuario: Este principio enfatiza la importancia de la dependencia directa o indirecta de la organización de los usuarios o pacientes, por lo que es necesario cumplir y esforzarse por cumplir con los requisitos y expectativas pendientes.

En este sentido, la sociedad es la principal participante porque representa a la comunidad individual y sus necesidades básicas. Representan altibajos, están activos y cambian con el tiempo. Debido a que son más conscientes de la situación, la demanda aumenta cada vez más. Para ellos, dicha sociedad no solo debe esforzarse por determinar las necesidades y expectativas de los clientes, sino que también debe brindar soluciones a través de productos y servicios, administrarlos y tratar de superar estas expectativas todos los días²⁴.

Liderazgo: Los líderes son aquellos que construyen puentes o estructuras sociales entre la unidad de objetivos y la dirección de la organización. Además, son ellos quienes crean y mantienen el entorno interno. Esto significa que los profesionales y trabajadores están involucrados en el logro de los objetivos de la empresa (Chiavenato 2004 p, 105-109). De hecho, el liderazgo incluye una secuencia de gerentes que no solo afectan al jefe de la organización. Además, si este vínculo se rompe, el líder de la agencia definitivamente se romperá²⁴.

Definición de Satisfacción

La satisfacción se logra cuando la calidad característica del servicio se ajusta a las necesidades y requerimientos de los usuarios, razón que los impulsa a volver siempre al mismo lugar, porque el paciente se sentirá feliz o gozoso según las expectativas del paciente tenga.

En 1990 Corbella et al. Señala que después de cumplir con todas las expectativas del paciente, la satisfacción es una preocupación por la salud del paciente.⁷.

La satisfacción se centra en los conceptos planteados por los profesionales de la salud con base en estándares objetivos específicos. Pero si mencionamos la satisfacción del paciente, hablaremos de sus expectativas de valoración ética, cultural y social.^{26, 27}.

Para Oliver (citado por thompson 2005) sostiene que la satisfacción radica en cumplir con las expectativas de los usuarios. Sin embargo, con el paso del tiempo, se puede ver si está en progreso o en diferentes aspectos de la investigación. La satisfacción es una evaluación personalizada del uso de servicios o productos intangibles o de la percepción de los usuarios externos. La satisfacción del cliente se puede ver a través de las características específicas de los elementos intangibles, y la satisfacción del cliente también se puede proporcionar a través de la satisfacción con las respuestas emocionales²⁸.

Según Thompson en su cita de Oliver explica a la satisfacción es la respuesta brindada al usuario, indicando la evaluación del usuario de los elementos o servicios intangibles.²⁹.

Servicios: Asistencia humana que atiende determinadas necesidades sociales y no incluye la producción de productos materiales. Actividades realizadas por la autoridad competente o por un organismo especializado o un organismo no especializado para atender necesidades sociales bajo ciertos controles y normativas, orientadas a satisfacer necesidades sociales, actividades intangibles e identificables individualmente, estas actividades contribuyen a las expectativas al

momento de la venta Satisfacción de consumidores y / o usuarios industriales, y no necesariamente relacionada con la venta de productos u otros servicios³⁰.

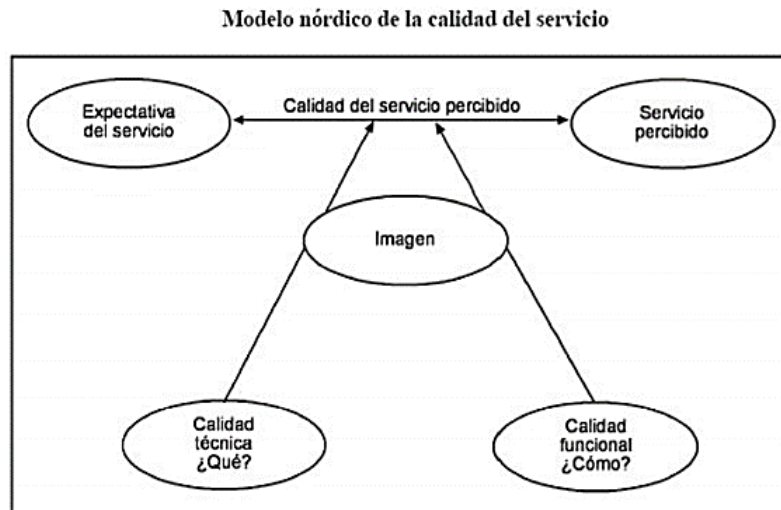


Figura No. 2 Fuente: (Gronroos, 1984)

Definición conceptual

Calidad de atención: Esta es la explicación de los servicios prestados por pacientes y profesional.

Elementos tangibles: Se consideran la apariencia física de las instalaciones, trabajadores, máquinas, equipos, instrumentos, métodos, procesos, instrucciones, materiales de advertencia y otros productos.

Confiabilidad: Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.

Seguridad: Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza y credibilidad en la atención brindada

Empatía: Trabajo personal y amigable entre pacientes, y especialista

CAPITULO III

III. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Descriptiva

- **De acuerdo con el periodo que se capta la información, el estudio es:**
Prospectivo.
- **De acuerdo a la evolución de los fenómenos estudiados:**
Transversal.
- **De acuerdo con la comparación de la población:**
Observacional.
- **De acuerdo al fin que se persigue**
Básica.
- **De acuerdo a la respuesta al problema**
Informativa.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Está constituido por un total de 150 pacientes que acudieron a la atención en el área de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el mes de diciembre del año 2018.

3.2.2 Muestra

Estuvo constituido por un total de 40 pacientes que recibieron tratamiento en el área de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Se tomará en cuenta al resultado con mayor índice de satisfacción de calidad de servicio de estudios que se han realizado, la cual nos ayudó a obtener el tamaño muestral, aplicando la siguiente fórmula para poblaciones indefinidas:

Donde

$$n = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Z= Nivel de confianza 1.96

P= Prevalencia de calidad satisfactoria 98.3 % = 0.983

Q= 1 –P = 0.017

E= margen de error 0.05

Obteniendo así una población muestral de 40 personas.

3.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN

3.2.1 Criterio de Inclusión

- Pacientes que acudieron al área de Odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque y que aceptaron participar respondiendo el cuestionario.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes con capacidad motriz en aparentemente buen estado general.
- Pacientes mayores de 18 años.

3.2.2 Criterios de exclusión

- Pacientes que se negaron en participar de la encuesta.
- Pacientes con dificultad de comunicarse.

3.3 VARIABLES DE ESTUDIO Y SU OPERACIONALIZACIÓN

El enfoque del estudio es cuantitativo de tipo descriptivo, transversal, prospectivo y no experimental.

VARIABLE	DIMENCIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	VALORES Y CATEGORIAS
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Son considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, maquinas, equipamiento, instrumental, metodología, proceso, indicaciones, materiales de aviso y otros productos.	Medida mediante encuesta de Servqual (registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 1 al 4 de encuesta SERVQUAL	Cualitativo	Ordinal	1:Extremadamente malo 2:Muy malo 3:Malo 4:Regular 5:Bueno 6:Muy bueno 7:Extremadamente bueno
	Fiabilidad	Capacidad del personal para realizar el servicio acordado de forma veraz y correcta.		Constituida por preguntas del 5 al 9 de encuesta SERVQUAL			

	Capacidad de respuesta	Capacidad de resolver problemas o eventualidades que puedan presentarse previa o durante la atención.	Medida mediante encuesta de Servqual (Registro de niveles de satisfacción y expectativa mediante la escala de Likert)	Constituida por preguntas del 10 al 13 de encuesta SERVQUAL			
	Seguridad	Adquirir conocimientos claros que inspiren confianza y credibilidad en la atención brindada		Constituida por preguntas del 14 al 17 de encuesta SERVQUAL			
	Empatía		Constituida por preguntas del 18 al 22 de encuesta SERVQUAL				

Sexo		Características fisiológicas y anatómicas que diferencian al género masculino y femenino.	Características sexuales externa	Datos registrados en el DNI	Cualitativo	Nominal	1: Masculino 2: Femenino
Edad		Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo	Años cumplidos que el usuario refirió en la encuesta	Datos registrados en el DNI	Cualitativo	De Razón	18 - 68
Grado de instrucción del paciente		Nivel educacional.	. Grado que alcanza al estudiar (primaria, secundaria y superior).	Registro en la encuesta de nivel de satisfacción.	Cualitativo	Ordinal	1: Analfabético 2: Primaria incompleta 3: Primaria completa 4: Secundaria incompleta 5: Secundaria completa 6: Superior incompleta 7: Superior completa 8: No aplicable

3.4 MÉTODOS TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTO

3.4.1 Métodos

Cuestionario

3.4.2 Técnica

Encuesta

3.4.3 Procedimiento

La investigación se realizó mediante una encuesta que fue validada y utilizada en diferentes estudios, antes de la recolección de datos se solicitó los permisos correspondientes al director del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, para la ejecución de recolección de datos median la encuesta, dejando con ellos una copia del proyecto de tesis. Una vez aceptada la solicitud se dio inicio a la recolección de datos.

Se procedió a encuestar a los pacientes que acudieran al área de Odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque con previa firma del consentimiento informado (Anexo N° 1), el cual será explicado por el investigador, dando énfasis que el estudio no tiene ningún riesgo ni complicaciones, el cuestionario es anónimo y también de auto llenado permitiendo que la información adquirida sea confidencial, la cual será recolectada en una ficha especial tal fin con el cuestionario validado (Anexo N° 3).

3.5 ANÁLISIS Y PROCEDIMIENTOS DE DATOS

Para realizar el procesamiento de los datos, he diseñado una base de datos en el software Excel 2013, una vez pasado todos los datos se procedió a exportar la base al software SPSS V23.

El análisis fue realizado de manera individual, se realizó con el porcentaje total obtenido por la escala tipo Likert (anexo 2) de cada dimensión que fue evaluada; permitió realizar el cálculo de la mediana, y los valores mínimo y máximo por cada dimensión.

De este modo se obtuvo la frecuencia y porcentaje de las variables (sexo, edad, grado de instrucción).

Para definir la calidad en la institución públicas se aplicó la fórmula:

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

Con esta fórmula se puede obtener tres posibles situaciones:

- Si las expectativas son mayores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles bajos de calidad de servicio.
- Si las expectativas son menores que las satisfacciones, se alcanzarán niveles altos de calidad de servicio.
- Si las expectativas igualan a las satisfacciones, se alcanzarán niveles modestos de calidad de servicio.

3.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

El estudio se realizó con previa aprobación del proyecto por el revisor de la Facultad de Ciencias de la Salud de la escuela profesional de Odontología de la Universidad Particular de Chiclayo, del Comité de Ética en Investigación de la Universidad Particular de Chiclayo.

Se solicitó el permiso de autoridades correspondientes al Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque y al área de Odontología.

Autorización de participación de los pacientes mediante la firma de un consentimiento informado donde se le informó sobre el objetivo del estudio, y se garantizó la confiabilidad y anonimato de sus datos. (Anexo 1)

CAPITULO IV

IV. RESULTADOS

El análisis de la presente investigación fue realizado con 40 pacientes que acuden al área de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, los cuales llenaron la encuesta de 22 preguntas, aceptando participar voluntariamente. El cuestionario permitió evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica según las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se obtuvo como resultado lo siguiente:

*En la **tabla 1*** se observan los resultados obtenidos de la encuesta realizada en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, en donde se observa que el 15% fueron hombres y el 85% fueron mujeres. De tal modo que en la variable de edad se encontró que, el 30% pertenecía al grupo de 18 a 29 años, el 55% pertenecía al grupo de 30 a 59 años, y por último el 15% pertenecía al grupo de mayores a 60 años. En la variable de grado de instrucción se encontró que el 7,5% estuvo dentro del grupo de primaria completa, y el 7,5% se encontró en el grupo de primaria Incompleta, mientras que el 35% estuvo dentro del grupo de secundaria completa, y el 5% dentro del grupo de secundaria incompleta, de tal modo que el 5% estuvo dentro del grupo de superior completa y el otro 5% dentro de superior incompleta, y finalmente un 10% en el grupo de técnica incompleta y el 15% dentro del grupo de técnica completa.

En la ***tabla 3*** se encuentran los valores encontrados en el análisis de elementos tangibles el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde la mayor media alcanzada fue en el ítem 4 para la expectativa 5.84 y la satisfacción con 5.62 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 2 para la satisfacción con 5.14 y su expectativa con 5.36.

En la **tabla 4** observamos la distribución de la calidad de los elementos tangibles en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde encontramos que para el ítem 1 con respecto a si *“el lenguaje es adecuado para realizar la atención”*, se obtiene una calidad de servicio baja. En el ítem 2 encontramos con respecto a *“si se cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables”*, se obtiene una calidad de servicio baja. En el ítem 3 encontramos con respecto a *“si la información sobre salud dental es clara y sin tecnicismos”* se obtiene una calidad de servicio baja. Finalmente en el ítem 4 encontramos con respecto a *“si se tiene herramientas manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales”* se obtiene una calidad de servicio baja.

En la **tabla 5** tenemos la distribución de los valores encontrados en el análisis de fiabilidad en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde la mayor media alcanzada fue para el ítem 6 para la expectativa con 5.86 y su satisfacción de 5.72 mientras la menor media alcanzada fue para el ítem 7 para la expectativa con 5.58.

En la **tabla 6** observamos la distribución de la calidad de la fiabilidad en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, encontrando que en el ítem 5, con respecto a *“cumple con terminar un tratamiento en la fecha estipulada”*, se obtiene una calidad de servicio alta. En el ítem 6 encontramos, con respecto a *“se le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se realizará”*, se obtiene una calidad de servicio baja. Para el ítem 7 encontramos con respecto a *“habitualmente realiza muy bien sus tratamientos”*, se obtiene una calidad de servicio alta. Para el ítem 8 encontramos con respecto a *“cuando le falta algún documento para ser atendido, se muestra interés para solucionar su problema”*, se obtiene una calidad de servicio baja. Finalmente, para el ítem 9

encontramos con respecto a *“si se le entrega una atención oportuna y eficiente”*, se obtiene una calidad de servicio baja.

En la **tabla 7** encontramos la distribución de los valores encontrados en el análisis de la capacidad de respuesta en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde la mayor media encontrada fue en el ítem 13 para la expectativa con 5.96 mientras que la menor media encontrada fue en el ítem 11 para la expectativa con 4.25.

En la **tabla 8** observamos la distribución de la calidad de la capacidad de respuesta en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, encontrando que en el ítem 10, con respecto a *“el sistema de atención está hecho para entregarle un buen servicio”*, se obtiene una calidad de servicio modesta. Para el ítem 11, con respecto a *“se cumplen oportunamente sus demandas de atención”*, se obtiene una calidad de servicio alta. Para el ítem 12, con respecto a *“se le entrega información, diagnósticos y resuelven sus dudas de tratamientos dentales en las siguientes citas”*, se obtuvo una calidad de servicio alta. Finalmente, para el ítem 13, con respecto a *“las citas que le programan para su tratamiento dental son suficientes”*, se obtuvo una calidad de servicio baja.

En la **tabla 9** tenemos la distribución de los valores encontrados en el análisis de la seguridad en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde la mayor media encontrada fue en los ítems 14 y 16 para la satisfacción y para la expectativa con 5.86 mientras que la menor media encontrada fue en el ítem 14 para la satisfacción con 5.25.

En la **tabla 10** observamos la distribución de la calidad de la seguridad en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, encontrando que en el ítem 14, con respecto a *“siempre están dispuestos a ayudarlo”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para el ítem 15, con respecto a *“siempre están dispuestos a ayudar a todos sus pacientes”*, se

obtuvo una calidad de servicio baja. Para el ítem 16, con respecto a *“el comportamiento del personal le transmite a usted confianza”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Finalmente, para el ítem 17, con respecto a *“se siente seguro al momento de ser atendido en alguno de sus consultorios”*, se obtuvo una calidad de servicio baja.

En la **tabla 11** encontramos la distribución de los valores encontrados en el análisis de la empatía en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, donde la mayor media alcanzada encontrada fue en el ítem 20 para las expectativas con 5.98 mientras que la menor media alcanzada fue en el ítem 22 para la satisfacción con 5.36.

En la **tabla 12** tenemos la distribución de la calidad de la empatía en el Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, encontrando que en el ítem 18, con respecto a *“el personal es amable con usted”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para el ítem 19, con respecto a *“el personal muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para el ítem 20, con respecto a *“el personal tiene la misma calidad de atención todo el tiempo”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Para el ítem 21, con respecto a *“el personal tiene una estrecha relación con sus pacientes”*, se obtuvo una calidad de servicio baja. Finalmente, para el ítem 22, con respecto a *“usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida”*, se obtuvo una calidad de servicio baja.

Tabla 01

- Distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018

Tabla 1 Factores asociados a la calidad de servicio

VARIABLES		N	%
LUGAR	Hospital "H.P.D.B.L"	40	100
SEXO	Masculino	6	15
	Femenino	34	85
EDAD	18 a 23 años	12	30
	30 a 59 años	22	55
	> 60 años	6	15
GRADO DE INSTRUCCION	Primaria incompleta	3	7,5
	Primaria completa	3	7,5
	Secundaria incompleta	6	15
	Secundaria completa	14	35
	Superior incompleta	2	5
	Superior completa	2	5
	Técnica incompleta	4	10
	Técnica completa	6	15

Tabla 2

- Determinar la distribución de los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 2 Factores asociados a la calidad de servicio

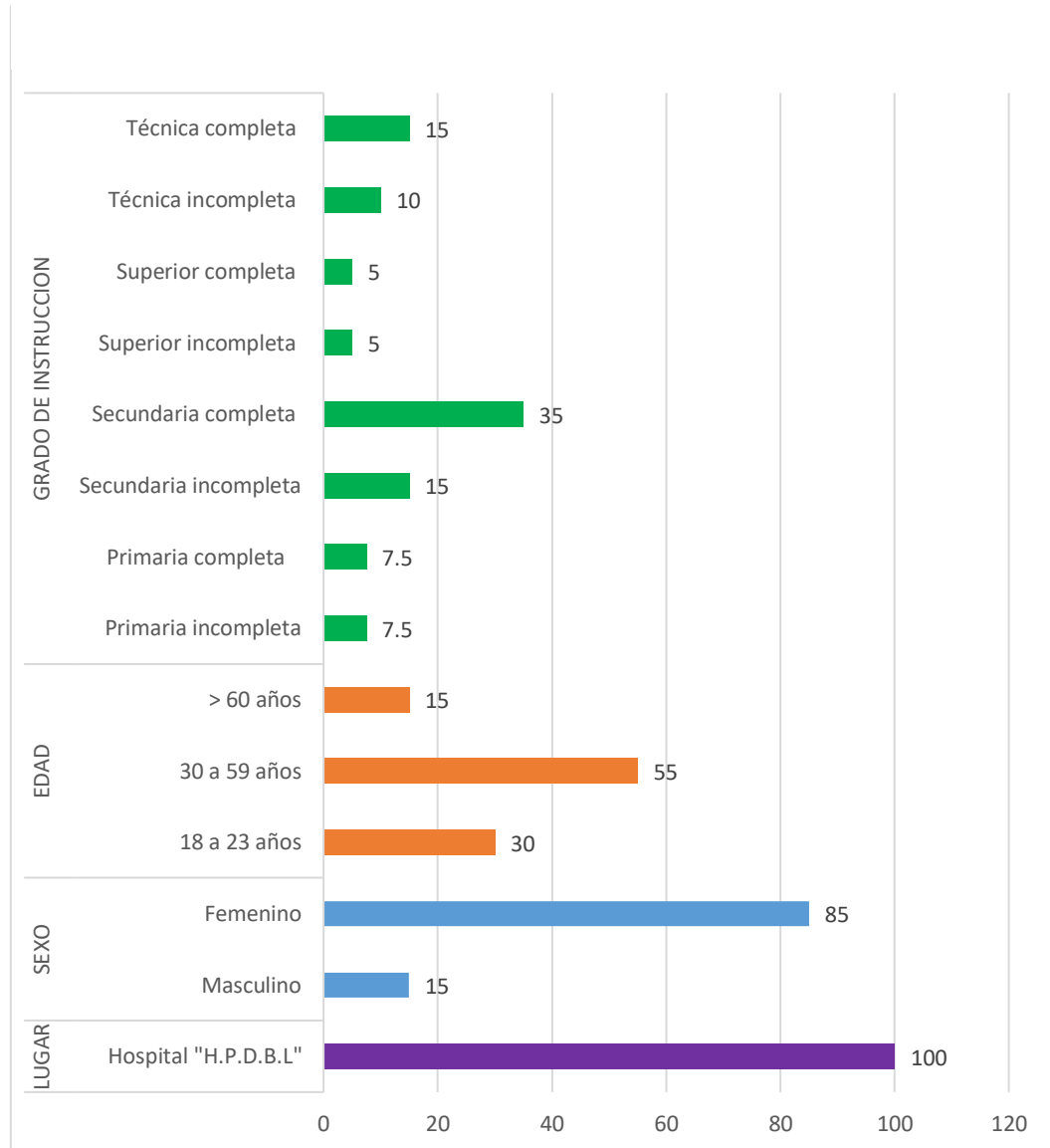


Tabla 3

- Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de elementos tangibles en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 3 Distribución de elementos tangibles: Expectativa y Satisfacción

	Itmen	Medi a	Desviació n Estándar	Valor Máxim o	Valor Mínim o	Frecuenci a	%
Expectativa	1	5.70	0.750	7	5	40	100
Satisfacción	1	5.63	0.654	7	3	40	100
Expectativa	2	5.36	0.563	7	4	40	100
Satisfacción	2	5.14	0.736	7	4	40	100
Expectativa	3	5,74	0.556	7	5	40	100
Satisfacción	3	5.68	0.785	7	5	40	100
Expectativa	4	5,84	0.963	7	5	40	100
Satisfacción	4	5,62	0.685	7	5	40	100

Tabla 4

- Distribución de la Calidad en el análisis de los elementos tangibles en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 4 Distribución de elementos tangibles: Expectativa , Satisfacción y Calidad

ITMEN	SATISFACCIÓN	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACIÓN
1	5.63	5.70	-0.07	Baja
2	5.14	5.36	-0.22	Baja
3	5.68	5.74	-0.06	Baja
4	5.62	5.84	-0.22	Baja

Tabla 5

- Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de fiabilidad en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 5 Distribución de Análisis de Fiabilidad

	Itmen	Media	Desviación	Valor	Valor	Frecuencia	%
			Estándar	Máximo	Mínimo		
Expectativa	5	5.63	0.655	7	5	40	100
Satisfacción	5	5.68	0.653	7	3	40	100
Expectativa	6	5.86	0.863	7	5	40	100
Satisfacción	6	5.72	0.736	7	3	40	100
Expectativa	7	5.58	0.556	7	5	40	100
Satisfacción	7	5.68	0.784	7	3	40	100
Expectativa	8	5.84	0.653	7	5	40	100
Satisfacción	8	5.61	0.785	7	4	40	100
Expectativa	9	5.75	0.963	7	5	40	100
Satisfacción	9	5.69	0.752	7	4	40	100

Tabla 6

- Distribución de la Calidad en el análisis de la fiabilidad en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 6 Distribución en el análisis de Fiabilidad: Satisfacción, Expectativa Calidad

ITMEN	SATISFACCION	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACION
5	5.68	5.63	0.05	Alta
6	5.72	5.86	-0.14	Baja
7	5.68	5.58	0.1	Alta
8	5.61	5.84	-0.23	Baja
9	5.69	5.75	-0.06	Baja

Tabla 7

- Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de capacidad de respuesta en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 7 Distribución de análisis de capacidad de respuesta

	Itmen	Media	Desviación Estándar	Valor Máximo	Valor Mínimo	Frecuencia	%
Expectativa	10	5.35	0.655	7	4	40	100
Satisfacción	10	5.35	0.752	7	5	40	100
Expectativa	11	4.25	0.563	7	5	40	100
Satisfacción	11	5.25	0.736	7	4	40	100
Expectativa	12	5.32	0.547	7	5	40	100
Satisfacción	12	5.41	0.852	7	3	40	100
Expectativa	13	5.96	0.658	7	5	40	100
Satisfacción	13	5.61	0.562	7	4	40	100

Tabla 8

- Distribución de la Calidad en el análisis de la capacidad de respuesta en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 8 Distribución de análisis calidad de respuesta: Satisfacción, Expectativa y Calidad

ITMEN	SATISFACCION	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACION
10	5,35	5,35	0	Moderada
11	5,25	4,25	1	Alta
12	5,41	5,32	0,09	Alta
13	5,61	5,96	-0,35	Baja

Tabla 9

Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la seguridad en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 9 Distribución de análisis de Seguridad

	Itmen	Media	Desviación Estándar	Valor Máximo	Valor Mínimo	Frecuencia	%
Expectativa	14	5.86	0.955	7	4	40	100
Satisfacción	14	5.56	0.851	7	3	40	100
Expectativa	15	5.75	0.572	7	5	40	100

Satisfacción	15	5.25	0.776	7	4	40	100
Expectativa	16	6.32	0.874	7	6	40	100
Satisfacción	16	5.86	0.872	7	4	40	100
Expectativa	17	5.74	0.658	7	5	40	100
Satisfacción	17	5,32	0.563	7	5	40	100

Tabla 10

- Distribución de la Calidad en el análisis de la seguridad en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 10 Distribución en análisis de seguridad: Satisfacción Expectativa Calidad

ITMEN	SATISFACCION	EXPECTATIVA	CALIDAD	INTERPRETACION
14	5,56	5,86	-0.3	Baja
15	5,25	5,75	-0,5	Baja
16	5,86	6,32	-0,46	Baja
17	5,32	5,74	-0,42	Baja

Tabla 11

- Distribución de los valores encontrados para las expectativas y para la satisfacción en el análisis de la empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 11 Distribución de análisis de Empatía

	Itmen	Media	Desviación Estándar	Valor Máximo	Valor Mínimo	Frecuencia	%
Expectativa	18	5,96	0,963	7	5	40	100
Satisfacción	18	5,75	0.851	7	3	40	100
Expectativa	19	5,86	0,256	7	4	40	100
Satisfacción	19	5,74	0.776	7	4	40	100
Expectativa	20	5,98	0,752	7	5	40	100
Satisfacción	20	5,69	0,856	7	2	40	100
Expectativa	21	5,77	0,968	7	5	40	100
Satisfacción	21	5,48	0,963	7	5	40	100
Expectativa	22	5,89	0,874	7	5	40	100
Satisfacción	22	5,36	0,758	7	4	40	100

Tabla 12

- Distribución de la Calidad en el análisis de la empatía en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018.

Tabla 12 Distribución en Análisis de empatía: Satisfacción, expectativa y calidad

ITME N	SATISFACCIO N	EXPECTATIV A	CALIDAD	INTERPRETACIO N
18	5,75	5,96	-0,21	Baja
19	5,74	5,86	-0,12	Baja
20	5,69	5,98	-0,29	Baja
21	5,48	5,77	-0,29	Baja
22	5,36	5,89	-0,53	Baja

V. DISCUSIÓN

La infraestructura y equipamiento son fundamentales para la prestación de un servicio de odontología con calidad. El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal, tiene como objetivo determinar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque en el año 2018. Los resultados obtenidos mantienen una relación directa según el procesamiento de la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos.

Autores como Oliver (citado por Thompson, 2005) La satisfacción se define como el elemento que cumple con las expectativas de los usuarios externos, también es una evaluación personalizada o evaluación de la percepción del cliente por el uso intangible de servicios o productos. Por otro lado, Urriago (2010) El valor subjetivo de los usuarios de los servicios de salud en el proceso de intentar satisfacer sus necesidades o expectativas. Por tanto, es fundamental tomar decisiones sobre la elección de los servicios y su impacto. De acuerdo a Araya (2014) Los resultados muestran que la satisfacción con los servicios dentales es obvia, y se puede predecir bien el cumplimiento con el tratamiento y el cumplimiento con el asesoramiento o los proveedores. Mientras tanto para Martins *et al* (2016) En su investigación, los usuarios están insatisfechos por la falta de estrategias para fortalecer elementos tangibles. No obstante, se corrobora en el Centro de Salud Delicias de Villa La mayoría de los usuarios hacen comentarios positivos sobre los elementos tangibles de la calidad del cuidado dental.

López P. J. y colaboradores Se menciona en su trabajo que las variables que inciden en la calidad y satisfacción de los usuarios dependen en gran medida de las condiciones relacionadas con los talentos. Servicio satisfactorio.

Por otro lado, Los resultados de nuestra investigación muestran que las personas de ambos sexos tienen una satisfacción baja con la calidad y satisfacción de la atención dental. con un porcentaje de 85% a comparación de los pacientes masculinos que solo asisten 15%. En la Universidad *Cayetano Heredia* demostró en su estudio que existen pacientes que se encuentran satisfechos con la atención que reciben en el *Hospital Cayetano Heredia*. Esto se puede deber a que son realidades diferentes con relación a la localidad de la institución y el protocolo que utilizan en la atención odontológica.

En un estudio realizado en la Clínica Dental de la Universidad Mayor de San Marcos por Corcuera, se encontró que, de 200 pacientes entrevistados, 133, el 67% son de sexo femenino mientras que 67, el 33% son de sexo masculino.

LÓPEZ G. A. En su trabajo describió la satisfacción del individuo con el cuidado odontológico de la muestra y analizó su relación con variables sociodemográficas, edad, género, nivel, residencia, convivencia y frecuencia, dándonos a conocer que al igual que en otros estudios realizados hasta el momento, la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción global más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios .y frecuencia de visita al dentista.

A diferencia de nuestro trabajo, existen diferencias en el nivel de investigación, por lo que entre los pacientes que reciben educación secundaria completa, 14 de los 40 pacientes encuestados representaron la mayor proporción del 35%. Indica que el

entrevistado se encuentra en un estado cultural intermedio en cuanto a calidad de atención y satisfacción.

Con respecto a la fiabilidad en la atención recibida Elizondo¹⁶ (2008), con postgrado obtuvo como resultado que el 88.6% de pacientes reflejaron estar muy satisfechos, 9.7% satisfechos y 1.7% insatisfechos, y con pregrado, obtuvo que el 75.8% se encontraban muy satisfechos, 17.8% regular y 6.4% insatisfechos.

Al comparar con nuestro estudio se obtuvo como resultado que había un alto nivel de insatisfacción tanto por la expectativa era mayor como la satisfacción en el hospital (H.P.D.B.L), lo cual puede estar relacionado al tratamiento que haya recibido. Mayormente los pacientes acudían para tratamientos específicos o referencias y radiografías, lo cual por carecer de servicio como equipos Radiográficos se genere la disconformidad del paciente.

Con respecto a la capacidad de respuesta, Gonzáles GC⁷, (2015) manifiesta que los pacientes atendidos con los profesionales que les facilita la información terminan más satisfechos. Sin embargo, Luján JH¹⁴ (2011) menciona en su estudio que el 96.9% estaban satisfechos, sin embargo, el 4.5% recalco estar insatisfecho y 1.4% muy insatisfecho. Manco RL⁷ (2012) describe que los pacientes que acudieron al servicio privado afirman que hay una mejor relación profesional por lo que la satisfacción recibida en una clínica es mejor de lo que se da en un Hospital.

Los resultados que se mencionaron por los diferentes estudios son parecidos a los nuestros, pues indican que la expectativa y satisfacción en el Hospital públicos no aumenta sino disminuye después de recibir el servicio. De tal modo que los pacientes que llegan al Hospital (H.P.D.B.L) tienen expectativas muy altas, pero después de su tratamiento salen con una satisfacción baja.

Con respecto a la tangibilidad en la atención odontológica esta trata de la accesibilidad recibir la atención, el horario de atención y tiempo de espera. LOPEZ A.²¹ (2012) en su estudio realizado en una Clínica dental evidencia que los pacientes se sienten muy satisfechos antes, durante y después del tratamiento. Es posible que los resultados obtenidos se relacionen con el servicio de odontología parcialmente sea nuevo, ya que tanto su infraestructura y equipos son muy modernos. Al compararlo con nuestro estudio, se percibe totalmente lo contrario ya que la infraestructura no es adecuada para una atención oportuna puesto que carece de comodidad y equipos modernos, siendo un hospital con mucha demanda de pacientes.

Con respecto a la seguridad que se brinda al paciente en la atención odontológica, Tineo U¹¹ (2014) en su estudio en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos evidencia que el 70% pacientes se encuentran muy satisfechos con la seguridad en las condiciones de trabajo y el 25% se encuentran satisfechos y el 5% se encuentra insatisfechos.

Con relación a nuestros resultados se nota una gran diferencia, ya que se encontró un bajo nivel de satisfacción lo cual se incrementa después de recibir la atención odontológica. Este problema se puede aducir a que el profesional (odontólogo) no se encuentran capacitado para brindar atención odontológica confiable y segura al igual que los odontólogos de otros establecimientos.

Para concluir, los resultados correspondientes a la empatía Elizondo J¹⁶ (2008) En su estudio examina la empatía como se da la relación interpersonal del paciente con los profesionales de salud de la clínica haciendo que el paciente recomiende el servicio recibido; en sus resultados obtuvo que el 85.8% atendidos en la Clínica de posgrado si lo harían las recomendaciones ya que se van muy satisfechos.

Dado que nuestra investigación muestra una baja satisfacción, todo esto se debe a que los profesionales de la salud del hospital no están capacitados para ayudar a aumentar la empatía entre profesionales y pacientes. Cabe señalar que los instrumentos utilizados en este estudio deben mejorarse para futuras investigaciones. Teniendo en cuenta el orden de las preguntas, se agregaron los motivos de consulta y se obtuvieron datos demográficos con el fin de llevar al paciente al consultorio odontológico con el fin de atenderlo en su totalidad y obtener resultados más precisos.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la relación que existe entre el nivel calidad de atención odontológica y nivel de satisfacción según la percepción del paciente atendido en el establecimiento es “BAJA”, basándonos en los resultados estadísticos de las dimensiones estudiadas y nombradas en dicho trabajo realizado.

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles fue baja debido a que se encontraron déficit de instalaciones físicas y un buen material de comunicación.

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de fiabilidad fue baja debido a que no se cumple con realizar el servicio de forma veraz y correcta.

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de capacidad de respuesta fue alta porque existe una reacción rápida ante cualquier problema que ocurra previa o durante la atención.

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de seguridad fue baja debido a que se no cumple con poseer el conocimiento seguro y claro de algo para inspirar confianza y credibilidad.

La Calidad de servicio obtenida en la dimensión de empatía fue baja debido a que carece de una atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes.

VII. RECOMENDACIONES

- **Primero:**

Se recomienda a la gestión actual mejorar las relaciones humanas, trabajos en equipo, mayor sensibilización a los profesionales para que puedan atender con una mejor calidad.

- **Segundo**

Es importante mantener un monitoreo de la satisfacción de los pacientes para mantener la calidad de atención.

- **Tercero**

Al profesional del área de Odontología del establecimiento optimizar la calidad de atención al usuario para de esta manera satisfacer la fiabilidad del servicio brindado

- **Cuarto**

A las autoridades encargadas del Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque, implementar el servicio de odontología con insumos odontológicos, material e instrumental, equipo de rayos x que complemente el diagnostico, para brindar una adecuada calidad de atención y lograr satisfacer al usuario.

- **Quinto**

Promover cursos de capacitación, autoayuda (coaching), liderazgo en el personal de salud con la finalidad de estimularlos a mejorar el rendimiento, productividad y el desempeño laboral (empatía).

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Rev Med Hered.* 2001; 12(2): 52-7.
2. Villodre R, Calero R, Gallarza MG. La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales.* 2014; 24: 131-47.
3. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. *Medisan.* 2015; 19(10): 1209-15.
4. Bermejo RM, Dolores H, Mas A, Parra P, Gomis R. Desarrollo y validación preliminar de un cuestionario para evaluar la calidad asistencial de los servicios de urgencias hospitalarios. *Psicología Conductual. España.* 2012; 20(2): 365- 82.
9
5. Ramírez OJ, Carrillo GM, Cárdenas DC. Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Rev elec trim de Enfermería.* 2016 Oct: 321-30.
6. Da Silva RA, Torres G, da Silva L, Nelson A, Lucena I, Costa D. Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Rev elec trim de Enfermería.* 2015 Oct: 233-43.
7. Gonzáles AM, Guerra D, Toro G. Evaluación de la satisfacción de las familias y/o acompañantes de los pacientes atendidos en la unidad de cuidado intensivo y

- cuidado coronario de una institución de cuarto nivel de complejidad de la ciudad de Medellín. Rev CES Salud Pública. 2016; 7(1): 25- 36.
8. Vargas S. Satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Pre grado de la Clínica Dental Docente de la Universidad Peruana Cayetano Heredia [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
 9. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del Servicio odontológico de la Institución presentadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín).Rev Fac Odontol Univ Antioq 2008;19(2)13-23.
 10. Gonzáles GC, Manco RL. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 abr-jun; 25(2): 122-32.
 11. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [Tesis de Bachiller]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2014.
 12. Morales MH, Priego HR, Ávalos MI. Aspectos técnico-afectivos de la práctica odontológica, valorados por el usuario en el proceso de atención. Quint Roo[Internet].2013[citado 20 May 2015] Disponible en: <http://www.salud.groo.gob.mx/revista/revistas/24/2.pdf>
 13. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la

- Universidad de Antioquia. Rev Gerenc Polit Salud Bogotá. Colombia. 2013 ene-jun; 12(24): 209-25.
14. Luján JH. Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio de salud en los usuarios externos de la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional de salud del niño [Tesis de grado]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2011.
 15. A. Betin. (2009). Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria. Sist. Sanit. Navar, 317-325.
 16. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la UAN.L [Tesis doctoral].Granada. Universidad de Granada España; 2008.
 17. Salcedo, M. (2008). Factores que influyen en la percepción de los usuarios internos sobre el modelo de gestión de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la UNMSM. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
 18. Bernuy LA. Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2005 [citado 20 May 2015]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/bernuy_tl.pdf.
 19. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016; 12(23): 31-40.
 20. Deming, W. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

21. López A. Garví, Montiel Company J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire” [Tesis de Magister]. Valencia. Universidad de Valencia; 2012.
22. Karydis A, Komboli Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D, Panis V. Expectation and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care. *Int J Qual Health Care*. 2001; 13(5): 409-16. Greece.
23. Lara N, López C, Morales S. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tháhuac, Distrito Federal. *ADM Revista de la Asociación Dental Mexicana*. 2000; 2: 45-9.
24. Ministerio de salud. (2009) Documento Técnico Política Nacional de Calidad en Salud, RM N° 727-2009/MINSA.
25. Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2007) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C.
26. Jiménez HN, Vélez CE, Jiménez WG. Índice de satisfacción multidimensional. Una propuesta para la evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva de los usuarios. 1ra ed. Bogotá: EPS Comeva; 2013.
27. . Promo negocios [Internet]. España: Satisfacción del cliente; [Actualizado 2012; citado 26 Jul 2017]. [Aprox. 2 pantallas]. Disponible en: www.promonegocios.net
28. Oliver en Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

29. Thompsom, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de:
<https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
30. Gronroos, C. (2008). Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition. Estados Unidos: Sweden.

IX. ANEXOS

ANEXO N° 01



HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE
UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD-LAMBAYEQUE

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Reg N° 56- PI- 2018

CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE "BELÉN"
DE LAMBAYEQUE.

HACE CONSTAR:

Que, el Sr. **HENRY SANTACRUZ BURGA**, ha sido autorizado para ejecutar su proyecto de investigación, denominado **"CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE"**.

Se expide la presente, para los fines que los interesados consideren conveniente.

Lambayeque, 21 de Diciembre del 2018



EVb/mjtm
DHPDBL/UADI
C.c. Archivo.
Exp: 3056837 - 1



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN LAMBAYEQUE

Dr. Edinson Vázquez Barahona
CMP. 41400 RNE. 25961
DIRECTOR

"SALUD NUEVA ACTITUD"
Av. RAMON CASTILLA N.º 597- TELEFAX. 283481
hblenlamb@hotmail.com

ANEXO N° 2

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario pretende obtener información sobre la calidad de atención en el servicio de odontología del ***Hospital Provincial Docente Belén Lambayeque***, para ello requerimos de su colaboración respondiendo el cuestionario de forma anónima, la información será utilizada para efectos de la realización de una tesis para obtener el Título de Cirujano Dentista. El cuestionario está previsto para una duración aproximada de minutos, contéstelo con la mayor seriedad posible. Recuerde que todas las preguntas deben ser respondidas

Atentamente,
Henry Santacruz Burga

ANEXO N° 3

Escala de Likert

Para definir el nivel de expectativa y satisfacción se tomarán en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), que permitirán medir el nivel de actitud por cada una de las dimensiones de la escala de Servqual, siendo las puntuaciones:

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

ANEXO N° 4
(Encuesta Servqual)

N.º Encuesta:

CUESTIONARIO

A continuación, encontrará una serie de preguntas las cuales están relacionadas a la Calidad de servicio en el *Hospital Provincial Docente de Lambayeque*, le recomendamos contestar a partir de la primera impresión, sin detenerse mucho en una pregunta. Marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

I. DATOS GENERALES

1. Sexo

A.- Masculino.

B.- Femenino.

2. Edad

A.- 18 a 29 años

B.- 30 a 59 años

C.- >60 años

3. Grado de Instrucción

A.- primaria incompleta

B. primaria completa

C. secundaria incompleta

D. secundaria completa

E. superior incompleta

F. superior completa

G. técnica incompleta

H. técnica completa

4. Procedencia

5. Ocupación

- 1) El equipo del área de odontología del Hospital utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 2) El del área de odontología del Hospital cuenta con instalaciones físicas, como consultorio cómodo y agradable.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 3) La información sobre salud dental entregada por el área de odontología del Hospital es clara y sin tecnicismos.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 4) El del área de odontología del Hospital tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 5) El del área de odontología del Hospital cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 6) El equipo del área de odontología del Hospital le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

- 7) **El del área de odontología del Hospital habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6

- 8) **Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo del área de odontología del Hospital muestra interés para solucionar su problema.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6 7

- 9) **Todo el equipo del área de odontología del Hospital le entrega una atención oportuna y eficiente.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6 7

- 10) **El sistema de atención del área de odontología del Hospital está hecho para entregarle un buen servicio.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6 7

- 11) **En el área de odontología del Hospital cumplen oportunamente con sus demandas de atención.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6 7

- 12) **El equipo del área de odontología del Hospital le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.**

Servicio que esperaba recibir
1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió
1 2 3 4 5 6 7

- 13) **Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.**

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

14) El equipo del área de odontología del Hospital a está siempre dispuesto a ayudarlo.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

15) El equipo del área de odontología del Hospital está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

16) El comportamiento del equipo de odontología del Hospital le transmite a usted confianza.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en el consultorio dental del Hospital

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

18) El equipo del área de odontología del Hospital es amable con usted

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

19) El equipo del área de odontología Hospital / Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

20) El equipo del área de odontología del Hospital tiene la misma calidad de atención todo el tiempo

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

21) El equipo del área de Odontología del Hospital tiene una estrecha relación con sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el área de odontología del Hospital.

Servicio que esperaba recibir

1 2 3 4 5 6 7

Servicio que recibió

1 2 3 4 5 6 7

**SE GARANTIZA EL ANONIMATO DEL CUESTIONARIO QUE
SOLO SERA UTILIZADA CON FINES DEL PRESENTE TRABAJO
DE INVESTIGACIÓN MUCHAS GRACIAS**

ANEXO 5

- **FOTOGRAFIAS**

Ambiente odontológico del Hospital Docente Belén de Lambayeque

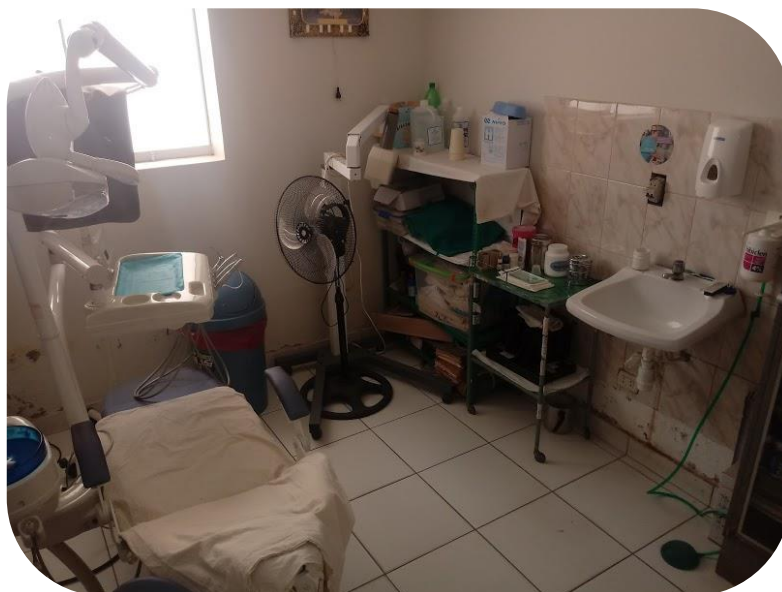


Figura No. 3 Ambiente Odontológico

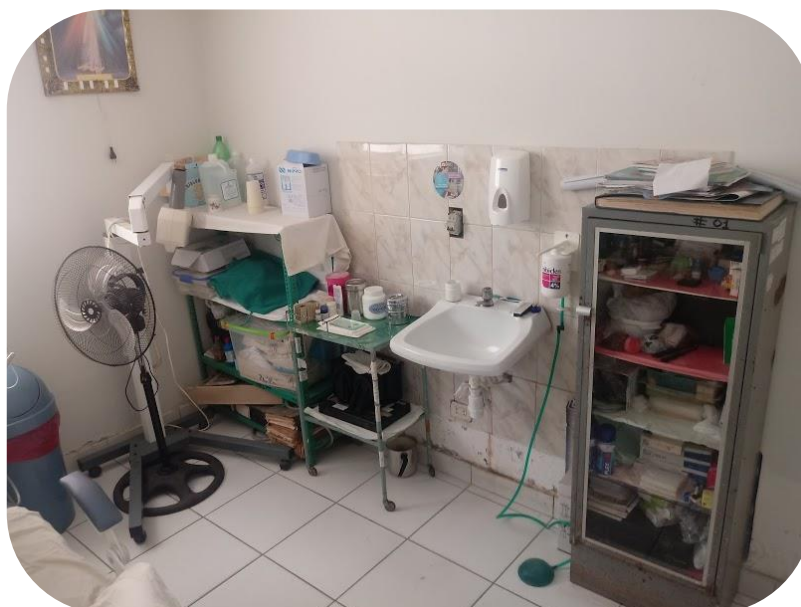


Figura No. 4 Ambiente Odontológico



Figura No. 5 Ambiente Odontológico



Figura No. 6 Ambiente Odontológico

**Atención en el área odontológica del Hospital Provincial Docente Belén
Lambayeque.**



Figura No. 7 Atención Odontológica



Figura No. 8 Atención Odontológica

Llenado de cuestionario para obtención de datos.



Figura No. 9 Llenado de cuestionario



Figura No. 10 Llenado de cuestionario