



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
Investigación

Facultad de Odontología

CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA

DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO,

LIMA-PERU, 2016

Tesis para optar el Título Profesional de

Cirujano Dentista

AUTOR

Burger Málaga, Luis Ignacio Jesús

ASESOR

Mg. García Rupaya. Carmen

JURADO

Dra. Paucar Rodríguez, Elizabeth

Mg. Peltroche Adrianzén, Nimia Olimpia

Dr. Mendoza Lupuche, Román

Esp. Gabrielli Alfaro, Enrique

Lima – Perú

2019

Agradecimientos:

Agradezco a mi familia, mi esposa, hijos y padres los cuales siempre me brindaron su apoyo incondicional. Asimismo, agradezco a mi asesora Mg. Carmen Rosa García Rupaya, a mis otros asesores y a los jurados, por sus orientaciones, enseñanzas, sugerencias compartidas durante la ejecución de mi investigación. A los miembros del jurado mi gratitud por la revisión y correcciones sugeridas para el presente trabajo.

Dedicatoria:

A mi esposa Claudia, a mis hijos Daniela y Diego
y a mis padres Luis y Mery, por acompañarme
siempre y darme ánimos en todo momento.

INDICE

Resumen.....	1
Abstract (Key Words).....	2
I. Introducción.....	3
1.1 Descripción y formulación del problema.....	3
1.2 Antecedentes.....	4
1.3 Objetivos.....	6
-Objetivo General	
-Objetivos Específicos	
1.4 Justificación.....	7
II. Marco teórico.....	8
2.1. Bases teóricas.....	8
III. Método.....	18
3.1 Tipo de investigación.....	18
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	18
3.3 Variables.....	19
3.4 Población y muestra.....	21
3.5 Instrumentos.....	22
3.6 Procedimientos.....	23
3.7 Análisis de datos.....	24
3.8 Consideraciones éticas.....	25
IV. Resultados.....	26
V. Discusión de resultados.....	55
VI. Conclusiones.....	57
VII. Recomendaciones.....	59
VIII. Referencias.....	60
IX. Anexos.....	68

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención en base a las expectativas y percepciones de los pacientes que acudieron al Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho. Ha sido un estudio de tipo prospectivo, transversal y descriptivo en el cual se aplicó la encuesta Servqual a 218 pacientes que cumplían los criterios de inclusión. La recolección de datos se realizó de Marzo a Junio del año 2016. Encontrando como resultado que en las expectativas, el 87.6% de los pacientes encuestados marcaron la respuesta de Totalmente Importante y Muy Importante. En las percepciones, el 77.2% de los pacientes encuestados, manifestaron estar Totalmente de Acuerdo y De Acuerdo con el servicio ofrecido. Se encontró que en las Expectativas, el 92.09% de las respuestas de mayor valor de los encuestados, fue la de Aspectos Tangibles, y por la de Empatía con un 86.01% , la de menor valor. En las Percepciones, se encontró que los Aspectos Tangibles con un 91.97% fue la de mayor valor , y la dimensión de Confiabilidad con un 76.88% fue la de menor valor. Se concluye que la calidad de atención en base a las expectativas y percepciones fue de 87.6% en el primer caso y 77.2% en el segundo. La dimensión de mayor valor fue la de Aspectos Tangibles en expectativas como en percepciones. Finalmente, la Respuesta Rápida fue el valor mas alto calificado como en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con el 11.8% lo que indica un nivel de alguna insatisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, expectativas, percepciones, servqual.

Abstract

The objective of this research was to evaluate the quality of care based on the expectations and perceptions of the patients who attended the Odonto-Stomatology Service of the San Juan de Lurigancho Hospital. It was a prospective, transversal and descriptive study in which the Servqual survey was applied to 218 patients who met the inclusion criteria. The data collection was carried out from March to June of the year 2016. Finding as a result that in the expectations, 87.6% of the surveyed patients marked the answer of Totally Important and Very Important. In the perceptions, 77.2% of the patients surveyed, said they were in Totally Agree and in accordance with the service offered. It was found that in the Expectations, 92.09% of the answers of greater value of the respondents, was that of Tangible Aspects, and that of Empathy with 86.01%, the lowest value. In Perceptions, it was found that the Tangible Aspects with 91.97% was the highest value, and the Reliability dimension with 76.88% was the lowest value. It is concluded that the quality of care based on expectations and perceptions was based on 87.6% in the first case and 77.2% in the second. The dimension of the greatest value was that of Tangible Aspects in expectations as in perceptions. Finally, the quick response it was the highest value qualified as in disagreement and totally in disagreement with 11.8% indicating a level of some dissatisfaction.

Keywords: Quality of care, expectations, perceptions, servqual.

I. Introducción

La presente investigación, desarrolla el tema de la Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú, 2016, debido a la importancia de la evaluación de los niveles de satisfacción por parte de las empresas de servicios de salud para mejorar sus niveles de atención, ya que los estudios presentados con anterioridad solo muestran el problema en algunos sectores del mismo.

Se abordaron las expectativas, percepciones y a sus dimensiones como Aspectos tangibles, confiabilidad, respuesta rápida, seguridad y empatía analizándose también respecto a las covariables sexo y edad cuyos resultados nos dieron una idea más completa del problema. Para desarrollar esta investigación, se emplearon las referencias más actualizadas posibles, permitiendo sustentar los procedimientos logrando resultados que permitieron alcanzar los objetivos, respondiendo a la interrogante del estudio.

La presente investigación fue de tipo descriptivo, prospectivo y transversal, con cuyo diseño se pudieron lograr objetivos concretos.

1.1 Descripción y formulación del problema

Aplicar la administración de la calidad de manera adecuada es uno de los desafíos actuales más importantes de las empresas o instituciones que desarrollan los servicios de salud ya sean públicos o privados. La evaluación de las escalas de satisfacción de los pacientes a través de encuestas ha derivado en una práctica común ya que se considera una herramienta cada vez más de mayor utilidad para este fin. El objetivo que se busca conociendo la opinión de los usuarios son muchos y no menos importantes, primero, desde el punto de vista de la sociedad que se haga más participativa ya que se busca que los ciudadanos sean integrantes y parte vital del sistema encargado de la política de salud, mediante la participación activa tanto en la

evaluación como en su preparación. También en muchas áreas existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden dar su opinión y valorar la calidad de un servicio, a través de su participación de determinados aspectos que no son posible conseguirse por otros medios, ya que la percepción subjetiva del usuario nos revela de la calidad del servicio recibido y en el mismo momento de sus necesidades como sus expectativas. Es por eso que evaluar la satisfacción de los pacientes de los servicios de salud es crucial ya que está estudiado que un paciente satisfecho se muestra con mayor predisposición a seguir recomendaciones médicas y terapéuticas mejorando así su salud.

Por ello, establecemos la siguiente interrogante para saber, ¿Cuál es la calidad de atención en base a las expectativas y percepciones y a sus dimensiones, obtenidas de pacientes asistentes al servicio de Odontostomatología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito del mismo nombre de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016?

1.2 Antecedentes

Bernuy (2005) en su tesis Calidad de la Atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, encontró que en las expectativas, que deberá cumplir una clínica odontológica de elevado nivel. el 85.73% de los pacientes encuestados se encontraron en la escala de Totalmente de Acuerdo según la escala de Likert, siendo la empatía la dimensión con mayor valor en este parámetro con 91%. En las percepciones, 71% de los pacientes encuestados, se encontraron de acuerdo, siendo la dimensión de Aspectos Tangibles la de mayor valor con 80%.

Salazar (2006) en su tesis Calidad de Servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana, utilizando la escala Servqual, encontró que en la Clínica Dental A las dimensiones de Aspectos Tangibles y la de Empatía fueron las de puntajes más bajos, mientras que la de Fiabilidad y Seguridad fueron las más altas. En la

Clinica B, la Seguridad y Empatía fueron las de más bajos puntajes, mientras que la de Aspectos Tangibles y Fiabilidad, fueron las de más altos puntajes.

Jacinto (2007) en su tesis de Percepción de la Calidad de Atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, utilizando la escala de Likert en un modelo de Donabedian, obtuvo como resultado en cuanto a la percepción según dimensiones de la muestra estudiada, que un 46.5% percibe la calidad como mala en la dimensión estructura, 53.9% de los encuestados manifestaron que la calidad de atención fue buena en la dimensión procesos, y en la dimensión resultados el 79% , percibe la calidad como buena. Se consideró que la calidad global fue buena en un 56.5% consideraron como mala calidad con un 21.82%.

Betin (2009) realizó un estudio de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en una Institución Pública, Universidad de la ciudad de Cartagena, Colombia, encontrando el 89% de encuestados satisfechos con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos, respecto a otras Instituciones públicas o similares, la duración de los tratamientos, fue considerado normal en 88%, concluyendo que la mayoría de los encuestados volvería a recibir atención odontológica.

Alayo (2011) realizó un estudio en el cual evaluó a 130 pacientes usuarios de la Clínica Odontológica Integral de la Universidad Nacional Federico Villarreal, encontrando que en las expectativas, que debía cumplir dicha clínica un 99.57% de los pacientes encuestados se encontraron en la escala de Totalmente importante y muy importante según la escala de Likert, siendo la dimensión de los Aspectos Tangibles con mayor valor en este parámetro con 81.69% . En las percepciones, 88.21% de los pacientes encuestados, se encontraron de acuerdo y totalmente de acuerdo, siendo la dimensión de Aspectos Tangibles la de mayor valor con 75.23%.

Vargas (2011) en el cual evaluó el nivel de satisfacción de 290 usuarios de los servicios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, encontrando que el 96.9% de los pacientes encuestados se manifestaron satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida. 92.4% con la información recibida, y con la seguridad y privacidad de la atención un 86.6%, mientras que las tasas más altas de insatisfacción fueron referidas a la accesibilidad y oportunidad de la atención (9,3%).

Torres y León Manco (2015) determinaron el nivel de satisfacción en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental de la Universidad Cayetano Heredia, en sus 2 sedes, la de San Martín y la sede de San Isidro, encontrando en 200 pacientes estudiados un alto nivel de satisfacción global (84% muy satisfechos con la información recibida siendo esta la dimensión donde se encontraron mayor cantidad de pacientes satisfechos, y un 83% en cuanto a información recibida e instalaciones, equipos y materiales).

1.3 Objetivos:

- Objetivo General:

1. Evaluar la calidad de atención en base a las expectativas y percepciones y a sus dimensiones, obtenidas de pacientes asistentes al servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016.

- Objetivos Específicos:

1. Identificar las expectativas en cuanto a las Dimensiones: Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía que brinda el Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016, según covariable Sexo.

2. Encontrar las expectativas en cuanto a las Dimensiones: Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía que brinda el Servicio de Odontoestomatología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016, según covariable Edad.
3. Definir las percepciones en cuanto a las Dimensiones: Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía que brinda el Servicio de Odontoestomatología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016, según covariable Sexo.
4. Detallar las percepciones en cuanto a las Dimensiones: Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Respuesta Rápida, Seguridad y Empatía que brinda el Servicio de Odontoestomatología del Hospital San Juan de Lurigancho ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho de la provincia de Lima Perú, durante el año 2016, según covariable Edad.

1.4 Justificación

Desde el punto de vista social, el sector servicios en nuestro país es enorme y variado, por lo que podemos encontrar empresas dedicadas a muchos rubros, incluido el de salud. Este tipo de organizaciones, generalmente son juzgadas por la calidad del servicio que suministran, ya que éstas influyen tanto en el volumen de la demanda, como también en las personas que hacen esa demanda, además, esa misma calidad se convierte en una estrategia de posicionamiento en relación a los competidores. La calidad en el servicio constituye hoy en día uno de los elementos esenciales que toda organización debe de tomar muy en cuenta y por consiguiente los responsables de los servicios tienen que determinar qué es lo que sus clientes desean para buscar satisfacerlos. Es por eso que los pacientes son los usuarios que acuden a los servicios odontológicos para satisfacer sus necesidades y si no sabemos que es lo quieren o esperan, éstos irán disminuyendo. La política de salud en el país, actualmente

viene impulsando el fortalecimiento y desarrollo de los servicios de salud, orientado a mejorar sus condiciones de eficacia y eficiencia, que permitan elevar la calidad de atención a los usuarios. Es en este contexto que el Ministerio de Salud, contando con el apoyo de la Organización Panamericana de Salud, desde el año de 1993 viene realizando acciones para el desarrollo de una de las estrategias más importantes de la garantía de la calidad, la Acreditación de Establecimientos de Salud, con la finalidad de mejorar la calidad de atención que ellos brindan. Es por esto, que esta investigación pretende obtener información acerca de la calidad percibida por los usuarios externos del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, y de esta manera dar el paso inicial para que dicho servicio implemente y proponga líneas estratégicas de intervención para el mejoramiento de la calidad.

II. Marco teórico:

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Calidad en salud

En los servicios de salud hay dos tipos de calidad: la Técnica y la Sentida. La calidad técnica brinda la atención dirigida a proporcionar al usuario el máximo bienestar. La calidad sentida se enfoca en la subjetividad del usuario, es decir, la satisfacción razonable de sus necesidades al acudir a su consulta. (Vargas, 2012).

Es por ello, que, mejorar la calidad es una obligación por parte de los Establecimientos de la Salud en el país, ya que según la Política Nacional de Calidad en Salud, Documento Técnico (2009) afirma que:

La Autoridad Sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud: públicas, privadas y mixtas, mediante: a) la formulación y aprobación de la política nacional de calidad, los objetivos, estrategias, normas y estándares para su implementación, control y evaluación, y b) la verificación de su cumplimiento por las organizaciones proveedoras de atención de salud (p. 25).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios de salud deben estar presentes las siguientes cualidades: Excelencia profesional en elevados niveles, un uso eficiente de los recursos considerados, la minimización de riesgos para el paciente, la satisfacción por parte del paciente (en grados elevados) y el resultado y efecto final en la salud (Sosa, 2002).

Es por ello que debemos basarnos en la atención con calidad para los pacientes, en:

medir resultados, a través de esta medición se pueden mejorar procesos, revisando indicadores, medir procesos, con el consiguiente cumplimiento de protocolos, y medir satisfacción de los pacientes y sus familias, mediante encuestas e indicadores, cuan satisfechos están los usuarios con nuestra atención, trato y resultado final (Forrellat, 2014).

Calidad de Atención

La calidad de atención en organizaciones de servicios ha sido conceptualizada de muchas formas. Para Joseph Juran, la calidad representa las características que se correlacionan a las necesidades del cliente y la ausencia de ineficiencias, además, menciona que : La calidad es el acondicionamiento para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente (Huarcaya, 2015). Para Feigenbaum, él define la calidad como un procedimiento eficaz para unir los esfuerzos

de mejora de la gestión de los diferentes grupos de una organización que proporcione productos y servicios en escalas que permitan la satisfacción del cliente (Lozano, 1998).

Donabedian, considerado como padre de la calidad de atención en salud, define a la calidad como una adecuación muy precisa de la atención a las necesidades individuales de cada caso (Osco, 2015).

Asimismo, la calidad según Gronross es que, dado lo abstracto en sí de su concepto, esta requiere de una activa interrelación entre el comprador y el proveedor. Esto genera un concepto de calidad del servicio percibida (Losada y Rodríguez , 2007).

Una característica fundamental de la calidad en los servicios, reconocida por muchos autores es su carácter multidimensional, aunque sin consenso respecto a las dimensiones que deben ser parte de su constructo. La encuesta Servqual diseñada por Parasuraman, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en empresas de servicios (Cabello y Chirinos, 2012).

Luego de expresar estas definiciones, se puede concluir que la calidad de atención tiene muchos conceptos de diversos autores, los cuales coinciden en señalar que ésta es sumamente importante para la satisfacción completa de los clientes.

Necesidad

Las necesidades son deseos o aspiraciones que se tiene sobre algo en particular, estando dispuestas jerárquicamente desde las más urgentes a las menos urgentes. La satisfacción generada por una necesidad, es producto de la comparación que realiza el ser humano del resultado percibido del producto con sus expectativas (Iguarán, Chavez y Pérez, 2006).

Las distintas áreas de salud han realizado estudios que indican que el paciente al buscar la ayuda del personal de la salud y éste no cumple lo que esperaba, es probable que el paciente deje de acudir a sus citas futuras (Alcázar, 2007).

Según el Diccionario de la Real Academia Española (2017) necesidad es: “carencia de las cosas que son menester para la conservación de la vida, asimismo impulso irresistible que hacen que las causas obren infaliblemente en cierto sentido, también aquello ante lo cual es imposible sustraerse” (s.p.).

La necesidad es un término que engloba elementos psicológicos, económicos, morales e ideológicos. Murray H. menciona que la necesidad es un constructo que refleja una fuerza en el cerebro que integra la percepción, comprensión y comportamiento de tal forma que modifica una situación insatisfactoria y eleva la satisfacción (Murray, 2015).

Abraham Maslow indica que existe una jerarquía de las necesidades del ser humano, su teoría distingue cinco niveles básicos que son: fisiológicos, de seguridad, sociales, de autoestima y de autorrealización. Dicha teoría sostiene que la insatisfacción, más no la satisfacción, es la que motiva el comportamiento (León y Lazar, 2010).

Maslow en su teoría ubica los niveles de necesidad de forma estructural, en la parte superior ubica las de menor prioridad y las más prioritarias en la inferior. Por ello expresa que el ser humano al satisfacer las necesidades de cada nivel, siempre busca satisfacer las otras que se encuentran en niveles superiores (futuras metas de satisfacción) (Maslow, s.f.).

Finalmente, la necesidad se convierte en motivo, cuando éste es indispensable para que el ser humano actúe. Siendo la satisfacción la sensación de placer o decepción generada por la necesidad ante algo (Salazar, 2006).

Percepción

Percepción y sensación son conceptos asociados, la sensación es la impresión que agrupa los sentidos y usa como carril el sistema nervioso para conducirla a la mente. Es decir la percepción está compuesta por átomos de sensación (Coyago, 2014).

La percepción es considerada un proceso en el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información para integrar una imagen inteligible del mundo (Kotler y Armstrong, 2003).

Por lo tanto los seres humanos podrían tener percepciones muy diferentes frente a un estímulo muy similar. La teoría de Gestalt, la cual indica que los seres humanos percibimos los objetos como un “todo” debidamente organizado, más que como partes individuales, explica más el concepto de Percepción, es decir el hombre percibe figuras, palabras o representaciones que forman un mensaje, siendo este un proceso de aprendizaje (Núñez, 2007).

En la mayoría de las áreas que ofrecen servicios, las percepciones de los profesionales alteran el diseño y la entrega de los servicios ofrecidos; la de los usuarios se enfocan en la atención recibida. Ambas perspectivas se complementan para proporcionar una comprensión completa de la calidad percibida del servicio (Riveros, Berné y Múgica, 2010).

Expectativas

El concepto de expectativa en salud hace referencia a aquello que el paciente espera hallar cuando asiste a un servicio asistencial. Expectativa, según la RAE (2017) , se define como “la esperanza de realizar o conseguir algo, la posibilidad razonable de que algo suceda” (s.p). Desde un punto de vista filosófico, las expectativas están relacionadas con las creencias, con el modo de interpretar la realidad y la conducta depende de ellas (Alfranca, 2014).

Podemos decir, que, existen cuatro variables que influyen en la formación de expectativas: la comunicación boca-oído, la comunicación externa, las necesidades personales y la experiencia anterior del cliente. Las cuales se dividen en dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes: el nivel deseado es aquel que refleja el servicio que el usuario espera recibir, mientras que el nivel adecuado es reflejo de lo que el usuario encuentra aceptable (Luján, 2011).

En el sector salud, las expectativas varían en función de: el paciente, la cantidad y tipo de problemas de salud, el servicio de salud o del personal de salud y su relación con el mismo (Ruiz, Gavilán, Pérula y Jaramillo , 2008).

En conclusión, podemos decir que las expectativas están directamente relacionadas con la satisfacción del usuario, al compararlas con sus percepciones, esto repercutirá a la hora de evaluar la calidad de servicio (Peralta, 2006).

Eficacia y Eficiencia

Lo básico presentado de estos 2 conceptos tan utilizados en ocasiones con mucha trivialidad, es lo escrito por Peter Drucker (citado en Stoner, Freeman y Gilbert, 1996) uno de los autores más reconocidos en el campo de la Administración, el comenta que eficiencia es realizar las cosas correctamente y eficacia es hacer las cosas correctas. Los gerentes que pueden minimizar los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar objetivos, están actuando eficientemente. Por otra parte, la Eficacia implica elegir las metas acertadas (Stoner et al.,1996).

Los autores Cid, Báscolo y Morales (2017) hacen un análisis sobre la eficiencia en la agenda de la estrategia de Salud Universal, en la cual menciona que desde el 2010 en adelante la OMS se ha preocupado en la reducción de la Ineficiencia como estrategia en

salud, comentando de los recursos humanos, del sistema y de los medicamentos empleados. Asimismo, detalla varios conceptos de eficiencia como eficiencia en salud, eficiencia productiva o técnica, eficiencia técnico económica, eficiencia asignativa o distributiva y eficiencia dinámica. Concluyendo luego del análisis de estos conceptos a decir que la Eficiencia en salud es hacer lo correcto, lo que la sociedad necesita, hacerlo bien y de manera sostenible.

Por ello podemos concluir que, el análisis de la eficiencia constituye un instrumento de mucho valor al que deben acudir los gestores en salud para lograr impacto al traducir óptimamente recursos en resultados de un modo efectivo, analizando el mejor balance entre calidad y eficiencia, encausando la incorporación de nuevas técnicas empresariales en su gestión (George, Laborí, Bermúdez y González, 2017).

Satisfacción

La satisfacción es considerada por muchos como un indicador subjetivo del éxito alcanzado por un sistema, la cual se encuentra enfocada más hacia las percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos. Para otros es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud, cumplen con las expectativas del usuario (Elizondo, Quiroga, Palomares y Martínez, 2011).

Es conocido que la satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento y el estado de salud del individuo (Landa, Francisco y Muñoz, 2006).

Una definición de satisfacción del cliente comentada por Kotler, la detalla como el nivel de estado de ánimo de un individuo que resulta de asociar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler y Armstrong , 2003).

Igualmente otros autores mencionan que satisfacción es una respuesta o evaluación post-consumo determinada por factores tanto afectivos como cognitivos y una definición más aceptada en el sector salud es la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria (Seclén y Darras , 2005).

En la investigación y discusión de la satisfacción del paciente se acostumbra que en los cuidados de la salud se detallen a manera de componentes de la misma, los cuales llegan a constituir objetos específicos de evaluación, estos son: aspectos interpersonales, calidad técnica de la atención, accesibilidad, aspectos financieros, eficacia-resultados, continuidad de la atención, ambiente físico, e integralidad (Velandia, Ardón y Jara , 2007) .

Es por ello, que Pérez de Alejo y García (2005) concluyen que la satisfacción del paciente es una parte importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población relacionada con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo primordial de la atención primaria de salud.

En consecuencia, la satisfacción del usuario no se referiría a una simple respuesta de un suceso específico que sería el de sanarse, sino de algo de mayor implicancia como el de la relación que mantiene el mismo con el equipo clínico, trato, calidad de información recibida, etc. (Superintendencia de Salud, Gob. de Chile , 2013).

Evaluación del nivel de satisfacción

Las evaluaciones del nivel de satisfacción tienen como objetivo principal conocer la realidad, como paso previo a la introducción de actividades para mejorar los servicios.

Conociendo la realidad, se realizan reformas que permitan instaurar medidas que mejoren la calidad de los servicios prestados (Massip , Ortiz , Llantá , Peña e Infante, 2008).

La satisfacción es uno de los principales indicadores de la continuidad del tratamiento por parte del paciente, a su vez es útil en la evaluación de consultas y modelos de comunicación, demostrando ser de gran valor la opinión del paciente para la mejora de la organización de los servicios. Los cuestionarios que utilizan métodos de estimación directa, son herramientas que permiten analizar de forma cuantitativa la percepción de los distintos niveles de calidad, desde el punto de vista del usuario, haciendo uso de diversas escalas de evaluación (Llanos, Rosas, Mendoza y Contreras, 2001).

Uno de los tantos parámetros de evaluación que buscan mejorar los servicios, es el modelo Servqual, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por determinada área, su cuestionario recoge información sobre la calidad de servicio en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Lo cual permite conocer las expectativas y percepciones del usuario frente a la organización prestadora del servicio (Ruiz, 2001).

Así también lo refiere Riveros y Berné (2007) cuando expresan que con respecto a la medición de la calidad percibida, una de las sugerencias más importantes ha sido la escala Servqual, que extrae informaciones sobre percepciones y expectativas para cada cualidad o dimensión. Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de la organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía, Intangibilidad (Garza, Abreu y Badii, 2008).

Para evaluar los servicios de salud, es importante considerar la satisfacción de los pacientes, que se encuentra basada en actitudes y sentimientos sobre el proveedor y la atención recibida. Las actitudes son producto de la interacción paciente-profesional o en algunos casos son transmitidas por otros, como son los familiares y amigos (Gonzales, 2009).

En conclusión se puede evaluar la satisfacción con la atención a través de la percepción que tienen los pacientes y familiares, identificando cuáles elementos de la atención determinan su satisfacción o insatisfacción. Del mismo modo, realizar esta evaluación lleva a no ignorar la perspectiva global de instrumentos con fuerte confiabilidad y validez. Evaluando la satisfacción de los usuarios de salud no sólo se obtiene un indicador de la excelencia, sino que se va perfeccionando un instrumento de la misma (Massip et al., 2008).

Satisfacción en los servicios odontológicos

La satisfacción frente a los servicios odontológicos depende de las características del paciente y el estado de salud en que se encuentre, así como también de la calidad del profesional. Asimismo el paciente valora la habilidad del profesional frente a su capacidad de resolver problemas que los involucren, así como el comportamiento del mismo, es decir la personalidad del personal de salud y su capacidad de comunicación (López, Cerezo y Paz Delgado, 2010) .

Algunos autores mencionan que los pacientes tienen 2 objetivos cuando acuden a una atención odontológica: el primero, un buen diagnóstico y un adecuado tratamiento, y el segundo la confianza en el profesional y en su manejo de la ansiedad. Casi nunca, este paciente está capacitado de evaluar sus competencias técnicas sino más bien su relación humana (Lara, López, Morales y Cortés, 2000).

La transmisión de conocimientos al paciente no decide la satisfacción del mismo, sin embargo los pacientes prefieren recibir información que los motive a cooperar en su tratamiento. Comentarles sobre la importancia de la bioseguridad, la explicación de manera sencilla sobre el diagnóstico y el procedimiento a seguir, son aspectos importantes que influyen en su satisfacción (Beleski , Moresca y Eros ,2010) .

El tiempo de espera es uno de los motivos principales de insatisfacción, así como el no reconocimiento del paciente. Estudios indican que el 30% de los pacientes muestran insatisfacción al no ser reconocidos por sus nombres, lo cual ocurre generalmente en lugares donde el paciente es atendido por distintos profesionales o en ambientes donde se atiende de manera simultánea, generando falta de cooperación y ansiedad (Torres y León , 2014).

La satisfacción del paciente en el área no sólo odontológica sino en todo el área de salud, es un concepto multidimensional, que se relacionan con: la técnica empleada, el diagnóstico, tratamiento, relaciones interpersonales, disponibilidad, resultados y costos, aunque éste último no genera problemas siempre que las expectativas del paciente sean alcanzadas y se encuentre satisfecho en su totalidad (Mascarenhas , 2001).

III. Método

3.1 Tipo de investigación

El presente estudio fue una investigación de tipo prospectivo, descriptivo y transversal.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El presente estudio se realizó entre los meses de Marzo y Junio del año 2016. El ámbito espacial fue el departamento de Odontoestomatología del Hospital San Juan de Lurigancho del distrito del mismo nombre.

3.3 Variables

VARIABLES EXPECTATIVAS	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL / OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALAS	VALORES
Calidad de atención	Aspectos Tangibles	Aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, evaluada en tres elementos como son: personas (aparición física), infraestructura (estados del edificio o local, máquinas) y objetos (letreros, boletos).	Cuestionario Servqual	Ordinal	Sin importancia Poco importante Importante Muy importante Totalmente importante
	Confiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, considera la eficiencia (desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales) y eficacia (obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para que fue diseñado).	Cuestionario Servqual	Ordinal	Sin importancia Poco importante Importante Muy importante Totalmente importante
	Respuesta Rápida	Disposición y volumen de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio, implica el tiempo de espera, la duración en cuanto al tiempo que tarda el servicio en ser producido.	Cuestionario Servqual	Ordinal	Sin importancia Poco importante Importante Muy importante Totalmente importante
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Considera la cortesía, competencia y credibilidad de los trabajadores frente al servicio al usuario externo.	Cuestionario Servqual	Ordinal	Sin importancia poco importante importante muy importante Totalmente importante
	Empatía	Es la actitud carismática con la que se trata al paciente, con atención personalizada para conocer sus necesidades.	Cuestionario Servqual	Ordinal	Sin importancia Poco importante Importante Muy importante Totalmente importante

VARIABLES PERCEPCIONES	DIMENSIONES	DEFINICION CONCEPTUAL / OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALAS	VALORES
Calidad de atención	Aspectos Tangibles	Aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, evaluada en tres elementos como son: personas (apariencia física), infraestructura (estados del edificio o local, máquinas) y objetos (letreros, boletos).	Cuestionario Servqual	Ordinal	En total desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Confiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, considera la eficiencia (desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales) y eficacia (obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para que fue diseñado).	Cuestionario Servqual	Ordinal	En total desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Respuesta Rápida	Disposición y volumen de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio, implica el tiempo de espera, la duración en cuanto al tiempo que tarda el servicio en ser producido.	Cuestionario Servqual	Ordinal	En total desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Considera la cortesía, competencia y credibilidad de los trabajadores frente al servicio al usuario externo.	Cuestionario Servqual	Ordinal	En total desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo
	Empatía	Es la actitud carismática con la que se trata al paciente, con atención personalizada para conocer sus necesidades.	Cuestionario Servqual	Ordinal	En total desacuerdo En desacuerdo Indiferente De acuerdo Totalmente de acuerdo

COVARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL / OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALAS	VALORES
Edad	Tiempo dividido por una persona, expresada en años cumplidos. 18 -35 36 -59 60 – mas	D.N.I.	Razón	Años de edad
Sexo	Condición anatómica que diferencia al hombre de la mujer.	Visualización	Nominal	Femenino/Masculino

3.4 Población y muestra

Población. La población estuvo conformada por los usuarios que acudieron al Servicio de Odontoestomatología del Hospital San Juan de Lurigancho, del mismo distrito, en Lima, durante los meses de Marzo a Junio del 2016.

Muestra. La asignación de la muestra se realizó en forma aleatoria por muestreo probabilístico. El tamaño de la muestra fue determinado a través de una fórmula para estimar una proporción. El mínimo de tamaño muestral resultó en 96 pacientes pero para este estudio se trabajó con una muestra de 218 pacientes para aumentarla y así mismo optimizarla.

Criterios de Selección. Usuario externo del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho del mismo distrito durante los meses de Marzo y Junio del año 2016.

De Inclusión:

Usuario externo mayor de edad

Pacientes nuevos o continuadores

Aparentemente en buen estado de salud general (A pesar de estar afectado en su salud oral)

Lúcido

Orientado en el tiempo y espacio

3.5 Instrumentos

Se utilizó un instrumento de tipo cualitativo, la encuesta de calidad de servicio Servqual: es un instrumento, en forma de cuestionario, cuyo propósito es evaluar la calidad de servicio ofrecida por una organización a lo largo de cinco dimensiones: Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad, Empatía. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar y de compararse con otras organizaciones.

En concreto, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas, contrastando esa medida con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Servqual, consta de tres áreas:

1. Datos generales del encuestado (nombre, sexo, edad)
2. Preguntas de las expectativas del usuario sobre el servicio que esperaría recibir en un establecimiento de salud.
3. Preguntas sobre las percepciones del servicio recibido en el establecimiento de salud.

Tanto las preguntas sobre las expectativas como las percepciones son analizadas en base a 18 interrogantes, y la medición se hace a través de una escala de Likert que mide de 1 a 5 valores. Las 18 preguntas corresponden a 5 dimensiones o aspectos de la calidad de los cuales se anuncian como:

Aspectos Tangibles (preguntas 1 a 4): la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización, evaluada en tres elementos como son: personas (apariencia física), infraestructura (estados del edificio o local, máquinas) y objetos (letreros, boletos).

Confiabilidad (preguntas 5 a 9) : habilidad para ejecutar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa, considera la eficiencia (desarrollar el servicio acertadamente, aprovechando tiempo y materiales) , eficacia (obtener el servicio mediante un proceso correcto que cumpla las expectativas para que fue diseñado).

Repuesta rápida (preguntas 10 a 12): disposición y volumen de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio, implica el tiempo de espera, la duración en cuanto al tiempo que tarda el servicio en ser producido.

Seguridad (pregunta 13 a 16): conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Considera la cortesía, competencia y credibilidad de los trabajadores frente al servicio brindado al usuario externo.

Empatía (preguntas 17 a 18) : es la actitud carismática con la que se trata al paciente, con atención personalizada que permita conocer sus reales necesidades.

Este instrumento, desde su creación en 1986 por Parasuraman y cols. ha sido validado por distintos tipos de organizaciones, en nuestro medio por Michelen consultores en 1996 en Es Salud, en 1999 en establecimientos de Salud en la red de Tacna por el Ministerio de Salud, y en un estudio realizado por Cabello y Chirinos en el 2012 en el Hospital Cayetano Heredia en los servicios de consultorio y de emergencia, demostrando su aplicabilidad.

3.6 Procedimientos

Todos los datos fueron recolectados directamente de los usuarios en los ambientes de consulta externa del Servicio de Odontología del Hospital de San Juan de Lurigancho del distrito del mismo nombre. Se realizó previamente un piloto, con la

aplicación de la encuesta, con el objetivo de ver el recojo exacto de la información, para validar las posibles dificultades que se pudieran presentar de carácter semántico, cultural, lingüístico y otros.

Se abordaba a un paciente y previa presentación nuestra, se le hacía de conocimiento el contenido de la hoja de consentimiento informado, terminado de leer ésta, el paciente manifestaba su aprobación a la encuesta o su desaprobación. Cuando se tenía la aprobación respectiva, se le comunicaba que a la salida de la consulta se le haría la 2da. parte de la misma, (ficha de percepciones), luego de esto, se procedía al llenado de la 1ra parte de la encuesta Servqual, la ficha de expectativas.

Al terminar la encuesta, se continuaba repitiendo el procedimiento con todos los demás pacientes.

Al final de la recolección de los datos, y, determinando el gap entre las dos mediciones, mediante el Instrumento Servqual, (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo), se pretendió facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad.

3.7 Análisis de datos

Todos los datos recolectados fueron ingresados a una base de datos en excel. El análisis estadístico se realizó mediante el análisis univariado, a fin de evaluar la distribución de cada una de las variables de estudio. Luego se evaluó la valoración a priori de la importancia de las dimensiones de calidad por el encuestado, mediante la asignación de puntajes del 1 al 5 por cada dimensión haciendo un total de 18, obteniéndose un valor ponderado por cada una de las dimensiones con lo cual se obtuvieron las respectivas medias. Posteriormente se obtuvieron las medias de las expectativas y percepciones del usuario en cuanto a la calidad de la atención

recibida y finalmente se contrastaron ambas medias (Expectativas vs. Percepciones) hasta obtener la brecha (gap) en la calidad en la atención.

3.8 Consideraciones éticas

Se solicitó evaluación del estudio por el comité de revisión de la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología de la UNFV.

Se solicitó la autorización correspondiente a las autoridades del Hospital que forman parte de la población de estudio.

Se solicitó la participación de los pacientes mediante el consentimiento informado donde se les informó sobre el objeto del estudio, para ser incluidos en el mismo y se garantizó la confidencialidad y anonimato de sus datos. (Anexo 1)

IV. Resultados

Para recoger las expectativas y percepciones de los pacientes con respecto a la calidad de atención que debería tener el Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, se utilizó un cuestionario de 18 preguntas en base a la escala de Likert, observándose que el 87.6% de los encuestados marcaron la respuesta de Totalmente Importante en las diferentes dimensiones (Expectativas). Asimismo, el 77.2% de los encuestados manifestaron estar De Acuerdo con la atención recibida (Percepciones) . (Tabla N°1 y Figura N°1).

Al observar las expectativas según las dimensiones, en todas se encontró por encima del 45% a los pacientes que manifestaron la respuesta de Totalmente Importante, siendo mayor la dimensión de Aspectos Tangibles de 55.85% y la menor la de Confiabilidad con 48.07% (Tabla N° 2 y Figuras N° 2,3,4, 5 y 6).

Al observar las percepciones según las dimensiones, en todas se encontró por encima del 63% a los pacientes que manifestaron estar De Acuerdo, siendo mayor la dimensión de Aspectos Tangibles con 75.46% y menor la de Confiabilidad con 63.30%. (Tabla N° 3 y Figuras N°7, 8, 9,10 y 11).

La dimensión con más alto porcentaje en las percepciones en las respuestas de desacuerdo y en total desacuerdo) fue la de Respuesta Rápida, con un 11.8%, (Tabla N° 3).

Con respecto a las Expectativas de acuerdo a la covariable Edad, cabe recalcar que el estudio recopiló información de los pacientes estudiados de acuerdo a como llegaban a la consulta, sin considerar homogenizar las muestras ya que no se pensaba realizar ninguna comparación entre las mismas, solo llevar a cabo una descripción de lo encontrado. Por ello describimos que en aquellos encuestados cuya edad estuvo entre 18 y 35 años el porcentaje más alto fue en la dimensión de Aspectos Tangibles con un 52.62% en la escala de

Totalmente Importante, (siendo 56.69% en las edades de 36 a 59 años y 65.74 en las de 60 a más años), siendo la de menor valor la dimensión de Empatía con un valor de 44.29% en la escala de Totalmente Importante. (encontrando 52.33% en el grupo de entre 36 y 59 años y 50% en el grupo de 60 a más años).

Entre las edades de 36 a 59 años, el porcentaje más alto fue en la dimensión de Aspectos Tangibles con un valor de 56.69% en la escala de Totalmente Importante (en la cual hemos visto las diferencias con las otras edades líneas más arriba), siendo la de menor valor la de la dimensión Seguridad con un 49.71% de la misma escala. (siendo 44.76% en el grupo de 18 a 35 años y 58.33% en el grupo de 60 a más años).

Entre las edades de 60 a más años, el porcentaje más alto fue en la dimensión de Respuesta Rápida con un 66.67% de la escala de Totalmente Importante, (siendo 51.43% en el grupo de 18 a 35 años y 56.59 % entre las edades de 36 a 59 años), asimismo, la de menor valor la de Empatía con un 50% de la misma escala.(44.29% en el grupo de 18 a 35 años y 52.33% en el 2do grupo. (Tabla 4 y Figuras 12,13,14,15 y 16).

Con respecto a las Percepciones, se tuvo el mismo criterio, es decir tomar las muestras de acuerdo a los pacientes que llegaban, sin homogenizarlas.

Por ello debemos describir, que en aquellos encuestados cuya Edad estuvo entre los 18 y 35 años, el porcentaje más alto fue en la dimensión de Aspectos Tangibles, con un 75.24% de la escala De Acuerdo, siendo la de menor valor la Respuesta Rápida con un 62.54%, pero cabe resaltar que en la dimensión de Confiabilidad este grupo alcanzó un 44.76% en la escala Totalmente de Acuerdo, la más alta de todas las dimensiones en esta escala. En las otras edades alcanzaron un 74.42% (36 a 59 años) y un 79.63% en los mayores de 60 años en la dimensión de Aspectos Tangibles, para tener un 69.38% para la edad de 36 a 59 años y un 67.90% para los mayores de 60 años en la de Respuesta Rápida.

Entre las edades de 36 a 59 años el porcentaje más alto fue en las dimensiones de Aspectos Tangibles y Empatía con un valor de 74.42% en la escala De Acuerdo, siendo la de menor valor la de Confiabilidad con un 61.86%. (teniendo en Aspectos Tangibles un 75.24% en las edades de 18 a 35 años y un 79.63% en los mayores de 60 años) en la menor dimensión un 83.24% entre los 18 a 35 años y un 66.67% en los mayores de 60 años).

Finalmente entre los encuestados de entre las edades de 60 a más años, el porcentaje más alto fue en la dimensión de Empatía con un 83.33% en la escala De Acuerdo, siendo la menor valor la de Confiabilidad, con un 66.67%. (Tablas 5 y Figuras 17,18,19,20 y 21) .

Con respecto a las Expectativas de acuerdo a la covariable Sexo, cabe insistir, que el estudio recopiló información de los pacientes estudiados de acuerdo a como llegaban a la consulta, sin considerar homogenizar las muestras ya que no se pensaba realizar ninguna comparación entre las mismas, solo llevar a cabo una descripción de lo encontrado.

Por ello, en las expectativas de los pacientes del sexo femenino el porcentaje más alto fue en la dimensión de Aspectos Tangibles, con un 55.15% (57.55% en el masculino) de la escala Totalmente Importante, siendo la de menor valor las dimensiones de Confiabilidad y de Empatía con un 47.27% (masculino con 50.57 y 50% respectivamente).

Asimismo, las expectativas encontradas en el sexo masculino el porcentaje más alto fue en la dimensión de Respuesta Rápida con un 59.12% (54.34% en el femenino) de la escala de Totalmente Importante siendo la de menor valor la dimensión de Seguridad con un 50% (48% en el femenino) de la escala de Totalmente Importante. (Tabla 6 y Figuras 22,23,24,25 y 26) .

En las percepciones encontradas en los pacientes del sexo femenino el porcentaje de más alto valor fue en la dimensión de Aspectos Tangibles con un 76.67% de la escala De Acuerdo, siendo la de menor valor la de Confiabilidad con un 63.76% de la misma escala.

En las percepciones del sexo masculino la de mayor valor fue la dimensión de Aspectos Tangibles con un 73.11% de la escala De Acuerdo, siendo la de menor valor la de Confiabilidad con un 62.26% de la misma escala. (Tabla 7 y Figuras 27,28,29,30 y 31).

Tabla 1:

Calidad de Atención en base a Expectativas y Percepciones en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú, 2016

Parámetros de Calidad	Promedio	%
Expectativas	4.38	87.6
Percepciones	3.86	77.2

Puntaje máximo: 5

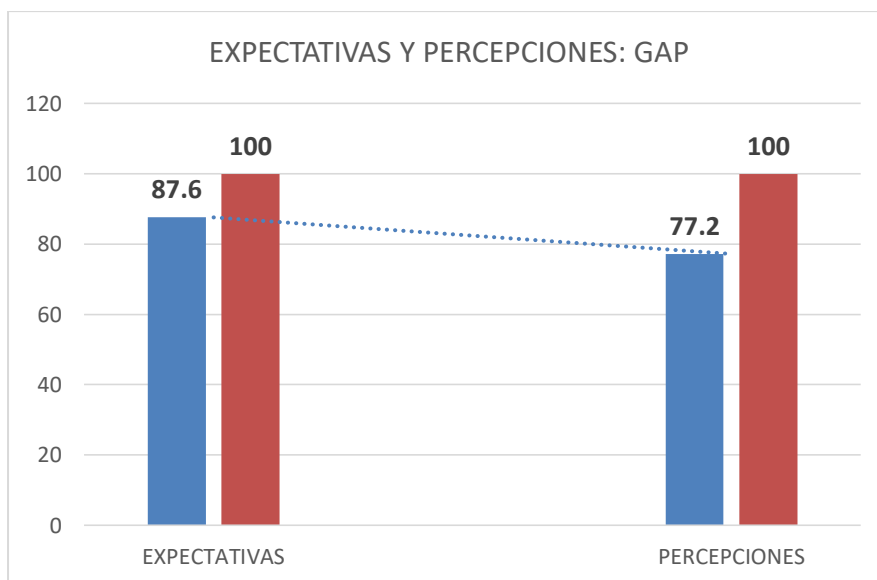


Figura 1: Expectativas y Percepciones en base a dimensiones :

brecha o gap

TABLA 2:

Expectativas según dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida,Seguridad y Empatía en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho,Lima-Perú, 2016.

Dimensión	Sin Importancia		Poco Importante		Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Aspectos Tangibles	0	0	2	0,23	67	7,68	316	36,24	487	55,85	872	100
Confiabilidad	0	0	10	0,92	139	12,75	417	38,26	524	48,07	1090	100
Respuesta Rápida	0	0	2	0,31	80	12,23	210	32,11	362	55,35	654	100
Seguridad	0	0	7	1	95	10,89	348	39,91	422	48,39	872	100
Empatía	0	0	4	0,92	57	13,07	165	37,84	210	48,17	436	100

Total de Pacientes: 218

Aspectos Tangibles: 4 preguntas : 872 respuestas

Confiabilidad: 5 preguntas: 1090 respuestas

Respuesta Rápida: 3 preguntas: 654 respuestas

Seguridad: 4 preguntas: 872 respuestas

Empatía: 2 preguntas: 436 respuestas

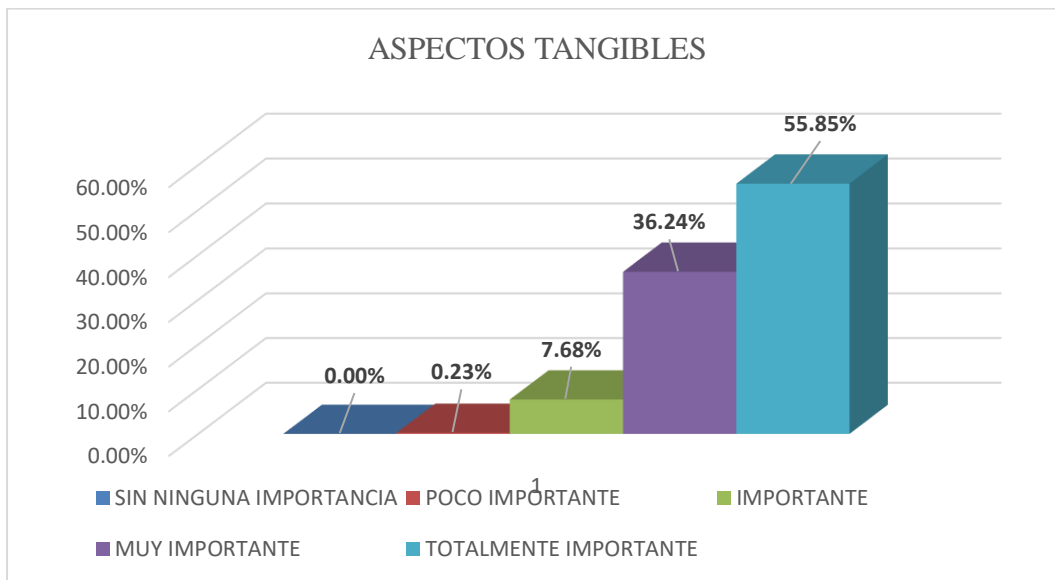


Figura 2: Expectativas por dimensiones: Aspectos Tangibles

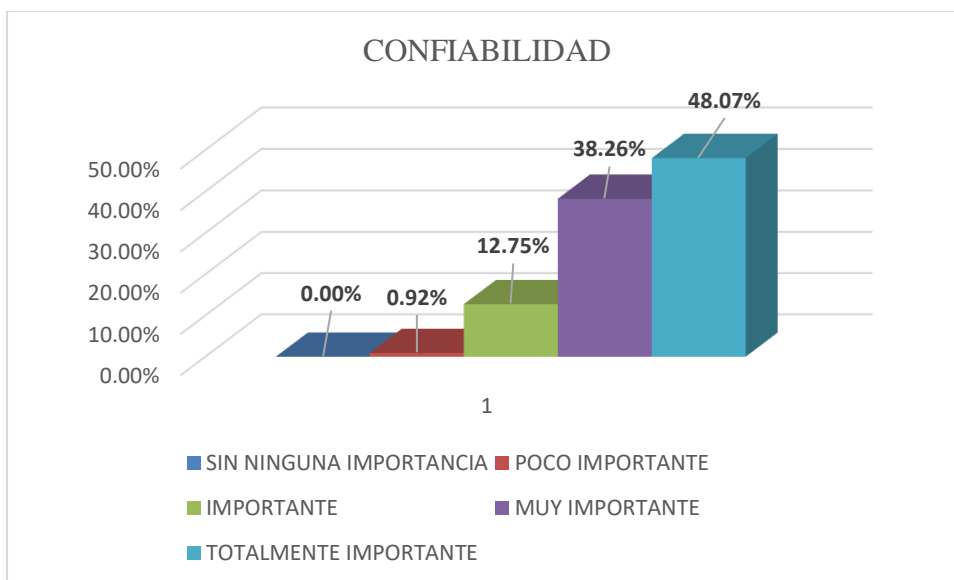


Figura 3: Expectativas por dimensiones: Confiabilidad



Figura 4: Expectativas por dimensiones: Respuesta Rápida

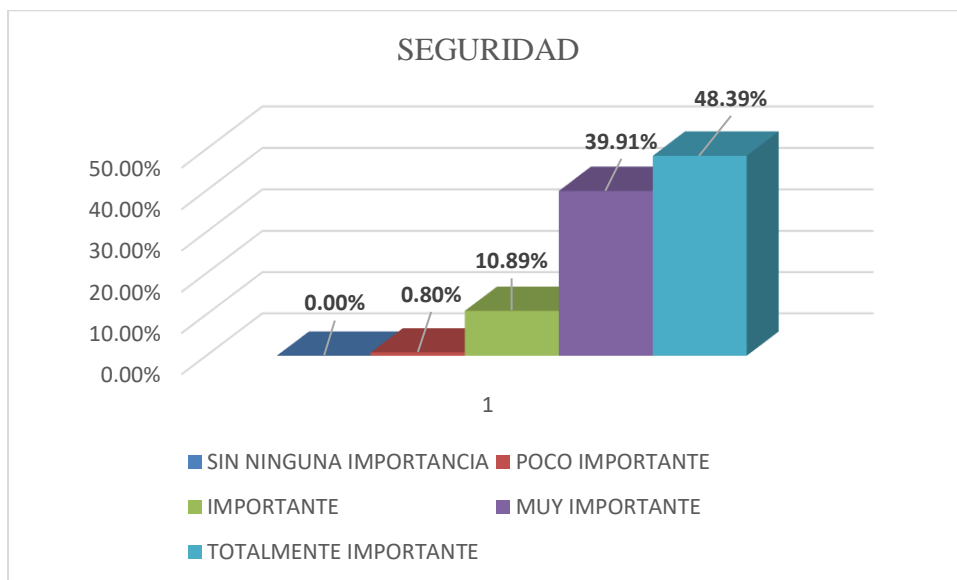


Figura 5: Expectativas por dimensiones: Seguridad

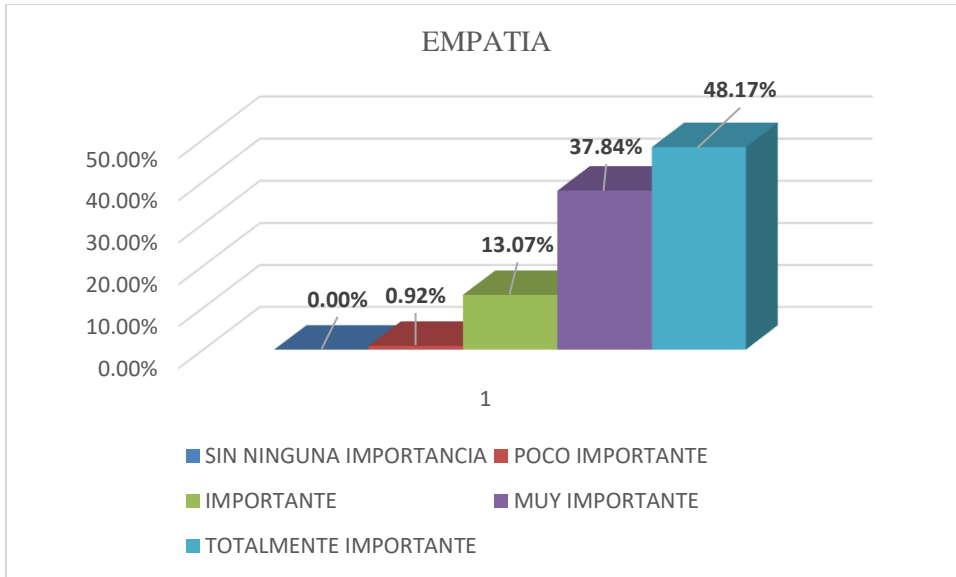


Figura 6: Expectativas por dimensiones: Empatía

TABLA 3:

Percepciones según dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida, Seguridad y Empatía en pacientes del Servicio de Odontología del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú , 2016.

Dimensión	Totalmente Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Aspectos Tangibles	4	0	30	3,44	36	4,13	658	75,46	144	16,51	872	100
Confiabilidad	17	1,56	99	9,08	136	12,48	690	63,30	148	13,58	1090	100
Respuesta Rápida	7	1,07	71	10,86	60	9,17	431	65,90	85	13,00	654	100
Seguridad	4	0,50	69	7,91	110	12,61	591	67,78	98	11,24	872	100
Empatía	3	0,69	18	4,13	50	11,47	316	72,48	49	11,24	436	100

Total de Pacientes: 218

Aspectos Tangibles: 4 preguntas : 872 respuestas

Confiabilidad: 5 preguntas: 1090 respuestas

Respuesta Rápida: 3 preguntas: 654 respuestas

Seguridad: 4 preguntas: 872 respuestas

Empatía: 2 preguntas: 436 respuestas.

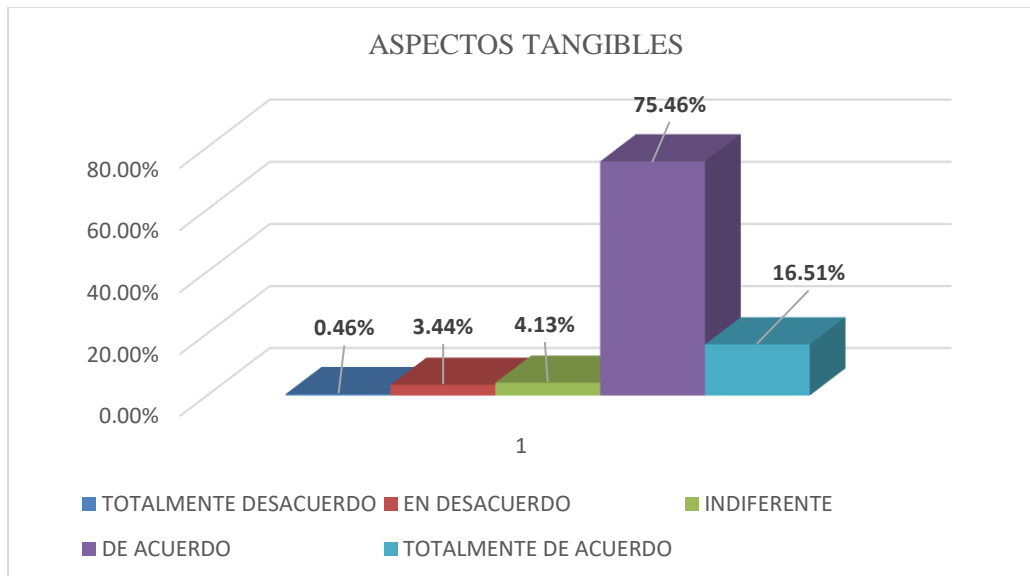


Figura 7: Percepciones por dimensiones: Aspectos Tangibles

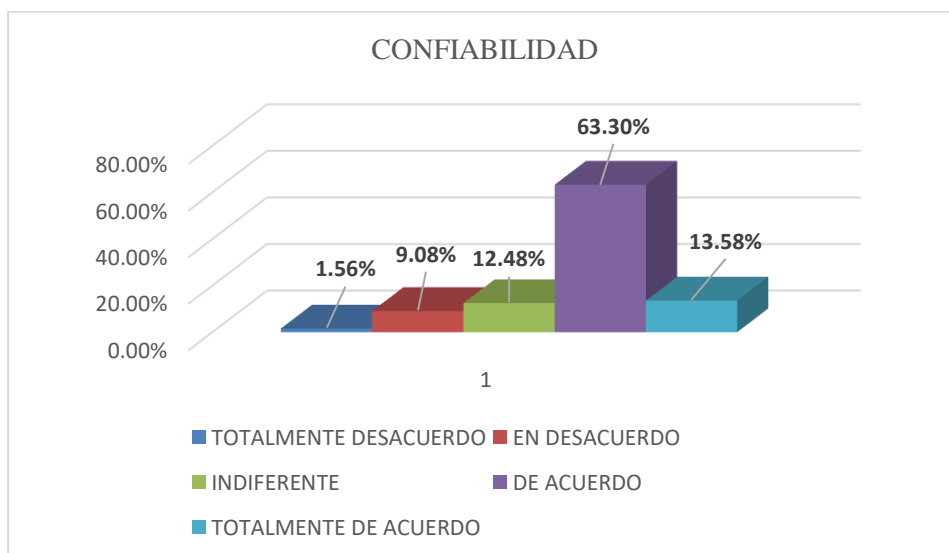


Figura 8: Percepciones por dimensiones: Confiabilidad

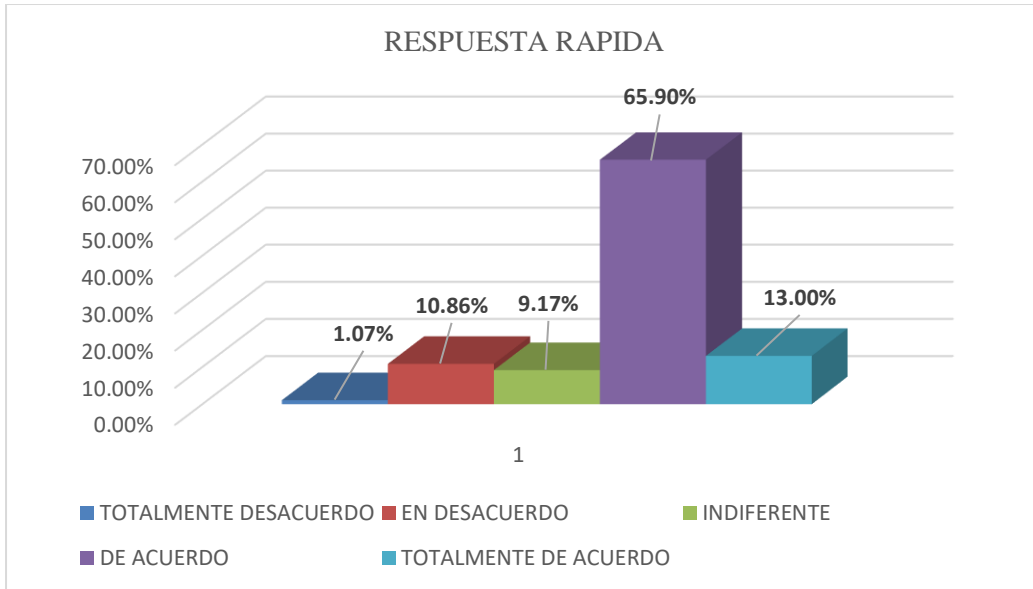


Figura 9: Percepciones por dimensiones: Respuesta Rápida

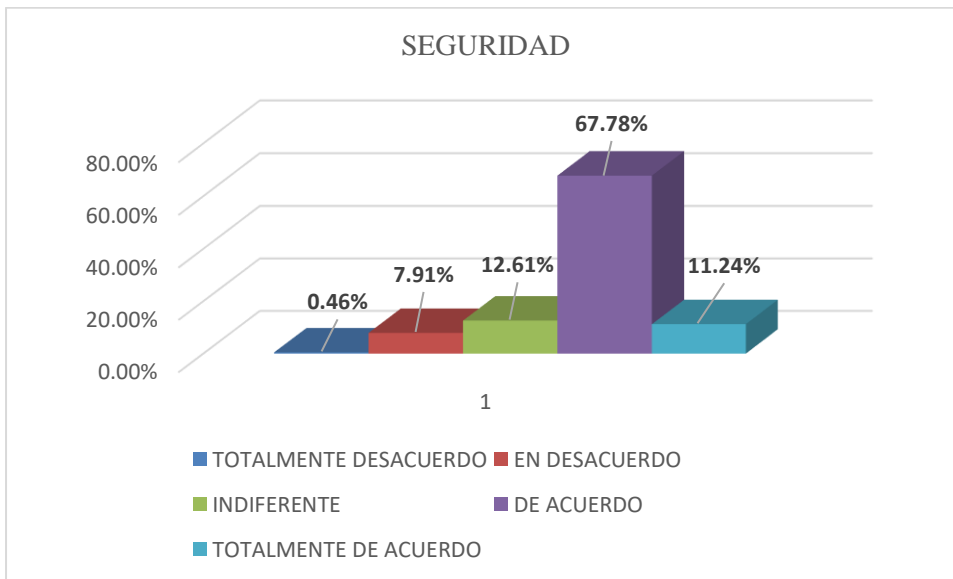


Figura 10: Percepciones por dimensiones: Seguridad

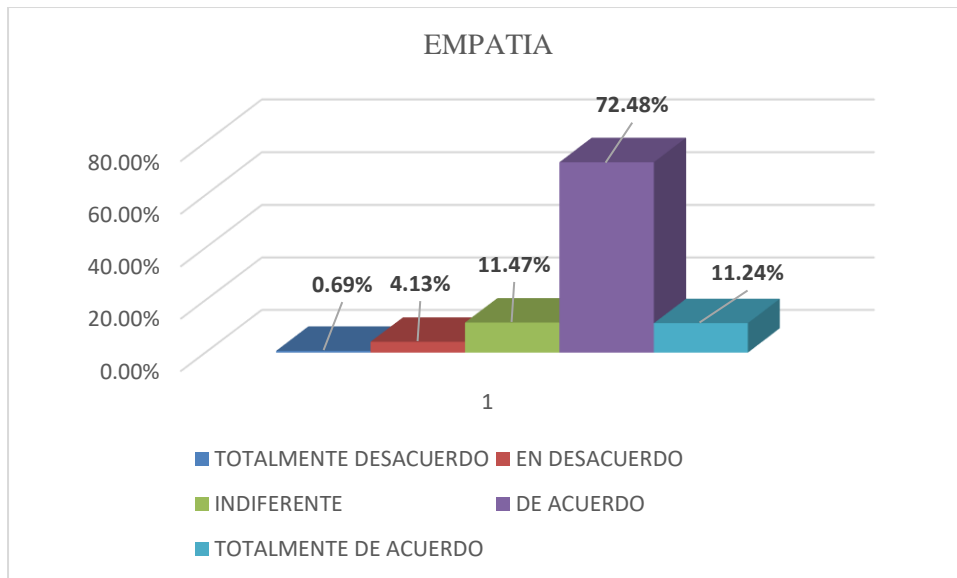


Figura 11: Percepciones por dimensiones: Empatía

TABLA 4:

Expectativas por dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida, Seguridad y Empatía según covariable Sexo en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú , 2016.

Dimensión	Sexo	Sin		Poco Importante	Importante		Muy Importante		Totalmente Importante		Total		
		Importancia			n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°
Aspectos Tangibles	Femenino	0	0	1	0,15	47	7,12	248	37,58	364	55,15	660	100
	Masculino	0	0	0	0	20	9,43	70	33,02	122	57,55	212	100
Confiabilidad	Femenino	0	0	6	0,73	105	12,73	324	39,27	390	47,27	825	100
	Masculino	0	0	4	1,51	34	12,83	93	35,09	134	50,57	265	100
Respuesta Rápida	Femenino	0	0	1	0,20	58	11,72	167	33,74	269	54,34	495	100
	Masculino	0	0	1	0,63	21	13,21	43	27,04	94	59,12	159	100
Seguridad	Femenino	0	0	3	0,45	68	10,30	272	41,21	317	48,03	660	100
	Masculino	0	0	3	1,42	25	11,79	78	36,79	106	50,00	212	100
Empatía	Femenino	0	0	2	0,61	43	13,03	129	39,09	156	47,27	330	100
	Masculino	0	0	2	1,89	14	13,21	36	33,96	54	50,94	106	100

Pacientes Sexo Femenino: 165.

Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 660 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 825 respuestas. Respuesta Rápida: 3 preguntas, 495 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 660 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 330 respuestas.

Pacientes Sexo Masculino: 53

Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 212 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 265 respuestas. Respuesta Rápida: 3 preguntas, 159 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 212 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 106 respuestas.

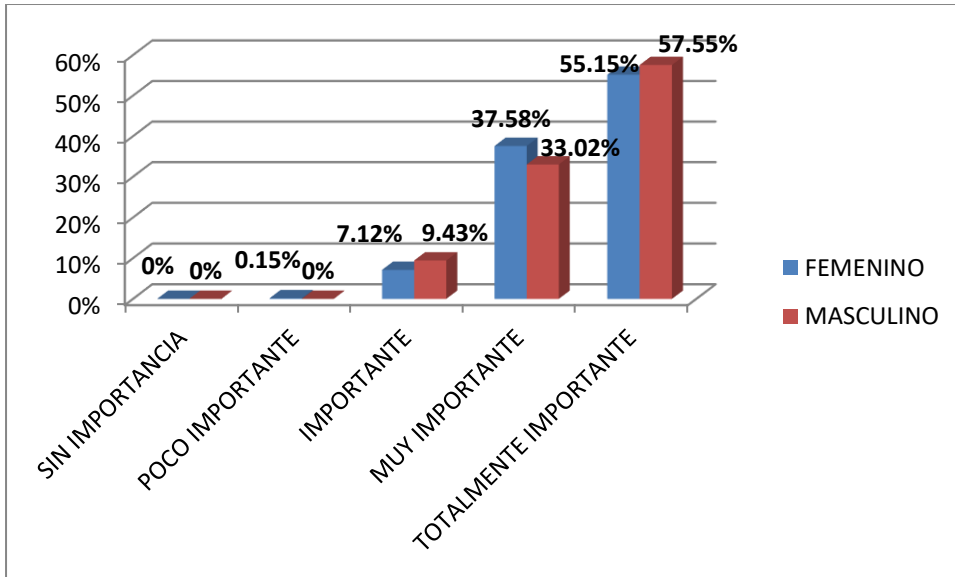


Figura 12: Expectativas por dimensiones: Aspectos Tangibles, según covariable Sexo

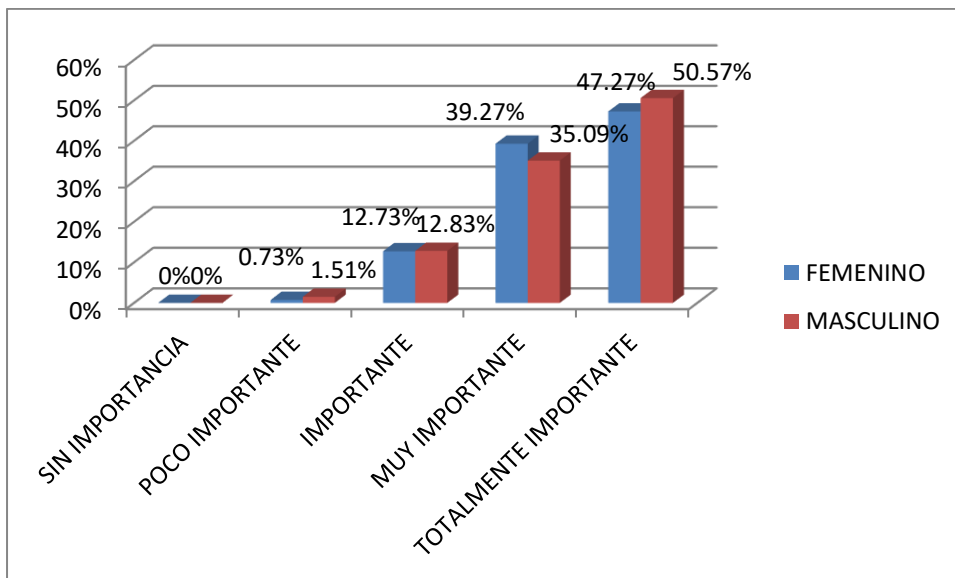


Figura 13: Expectativas por dimensiones: Confiabilidad, según covariable Sexo

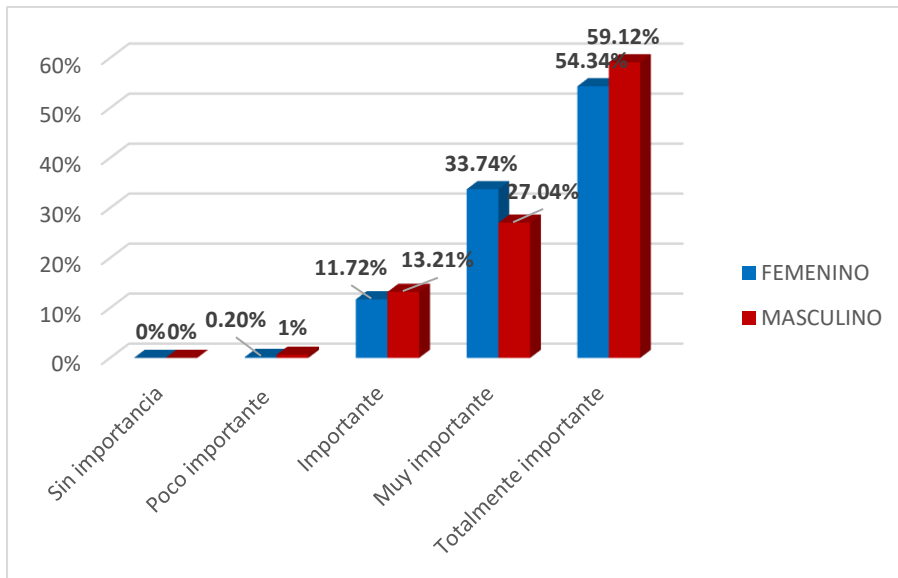


Figura 14: Expectativas por dimensiones: Respuesta rápida, según covariable Sexo

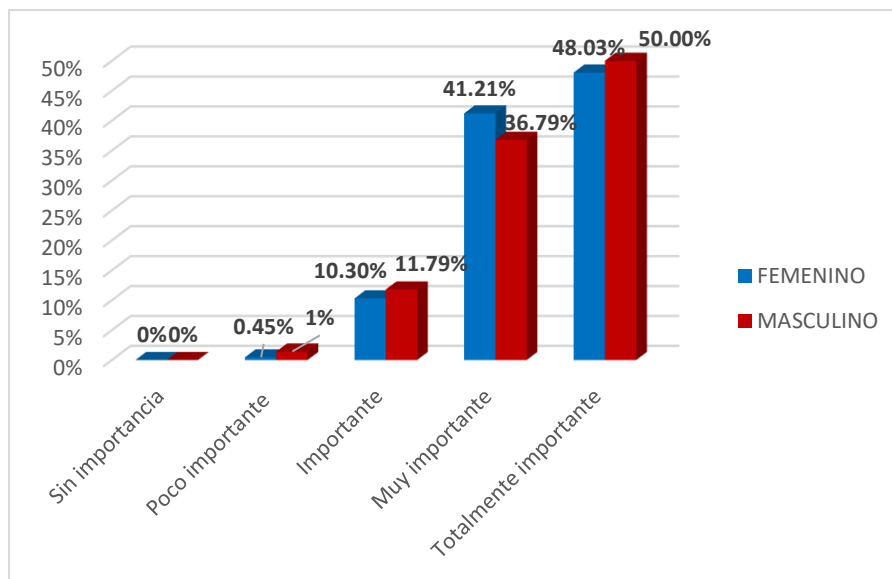


Figura 15: Expectativas por dimensiones: Seguridad, según covariable Sexo

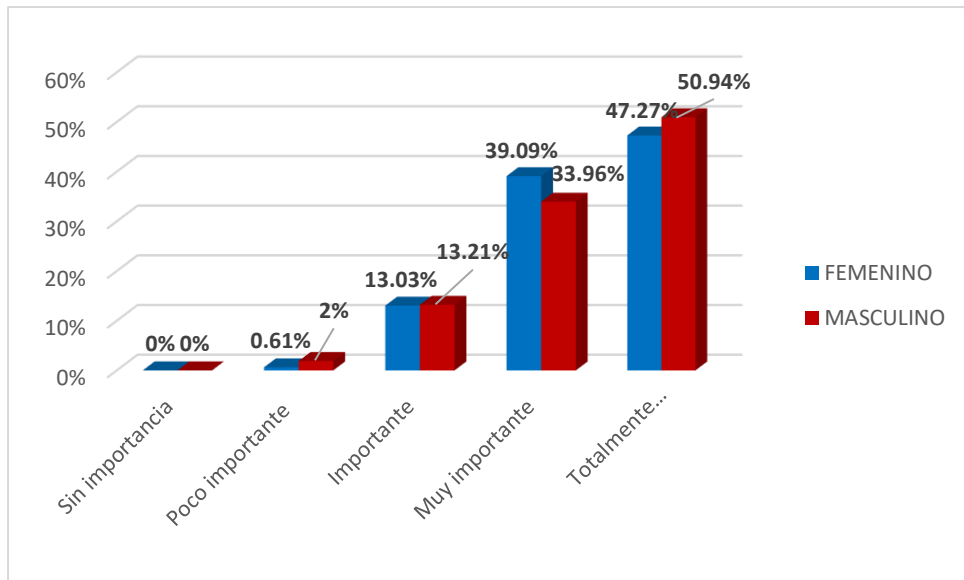


Figura 16: Expectativas por dimensiones: Empatía, según covariable Sexo

TABLA 5:

Percepciones por dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida Seguridad y Empatía según covariable Sexo en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú , 2016.

Dimensión	Sexo	Totalmente Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Aspectos Tangibles	Femenino	3	0,45	25	3,79	25	3,79	506	76,67	101	15,30	660	100
	Masculino	1	0,47	4	1,89	11	5,19	155	73,11	41	19,34	212	100
Confiabilidad	Femenino	13	1,58	78	9,45	102	12,36	526	63,76	106	12,85	825	100
	Masculino	4	1,51	21	7,92	33	12,45	165	62,26	42	15,85	265	100
Respuesta Rápida	Femenino	4	0,81	56	11,31	46	9,29	327	66,06	62	12,53	495	100
	Masculino	3	1,89	14	8,81	13	8,18	104	65,41	25	15,72	159	100
Seguridad	Femenino	3	0,45	54	8,18	82	12,42	452	68,48	69	10,45	660	100
	Masculino	1	0,47	15	7,08	27	12,74	140	66,04	29	13,68	212	100
Empatía	Femenino	3	0,91	12	3,64	34	10,30	246	74,55	35	10,61	330	100
	Masculino	0	0	6	5,66	16	15,09	70	66,04	14	13,21	106	100

Pacientes Sexo Femenino: 165.

Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 660 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 825 respuestas. Respuesta Rápida: 3 preguntas, 495 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 660 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 330 respuestas.

Pacientes Sexo Masculino: 53

Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 212 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 265 respuestas. Respuesta Rápida: 3 preguntas, 159 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 212 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 106 respuestas.

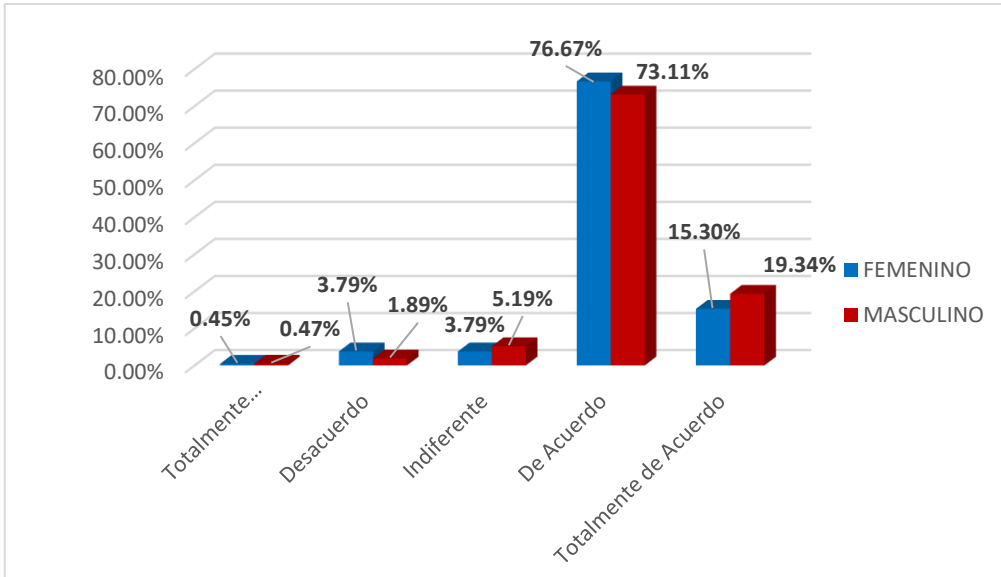


Figura 17: Percepciones por dimensiones: Aspectos Tangibles según covariable Sexo

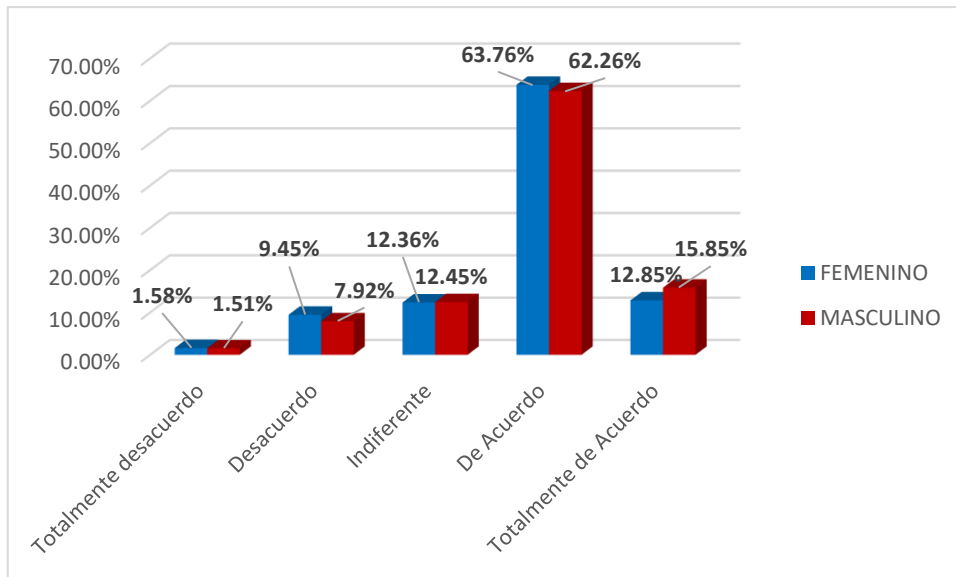


Figura 18. Percepciones por dimensiones: Confiabilidad, según covariable Sexo

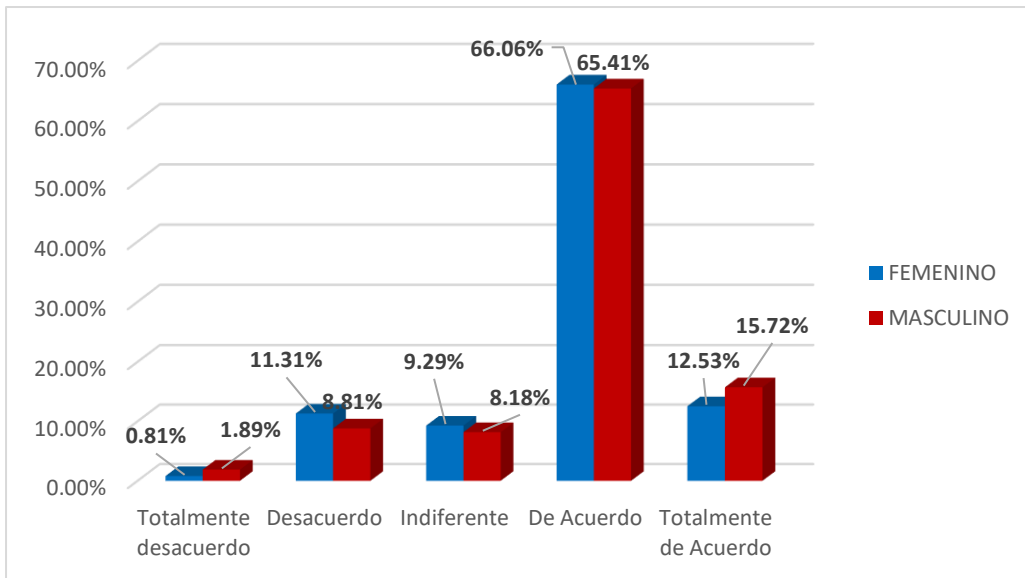


Figura 19. Percepciones por dimensiones: Respuesta rápida, según covariable Sexo

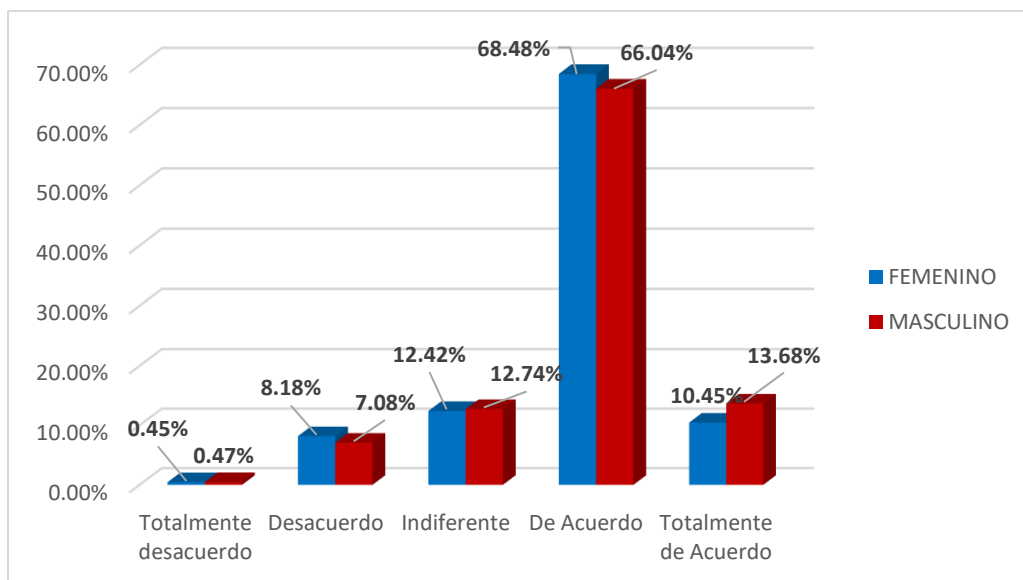


Figura 20. Percepciones por dimensiones: Seguridad, según covariable Sexo

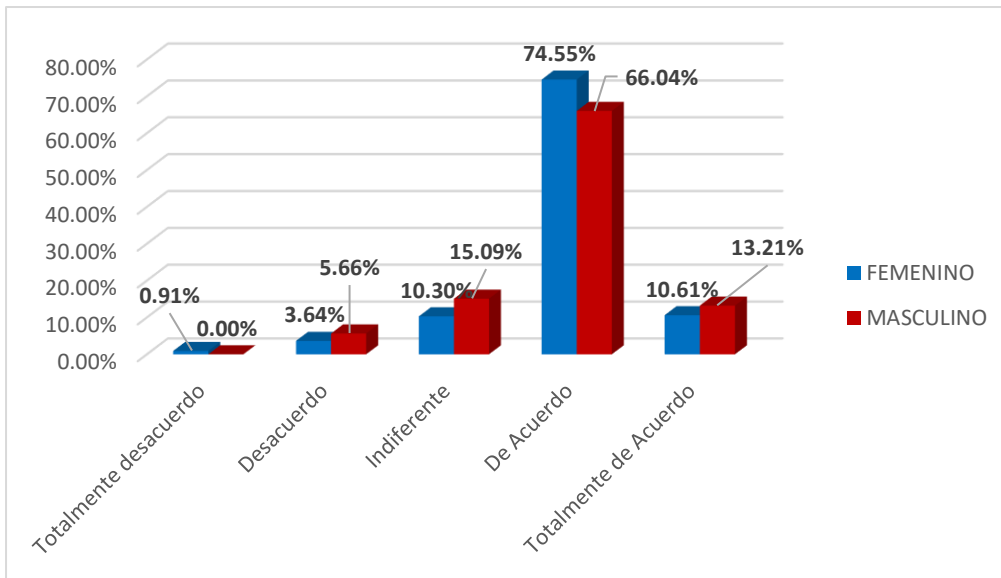


Figura 21. Percepciones por dimensiones: Empatía, según covariable Sexo

TABLA 6:

Expectativas por dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida, Seguridad y Empatía según covariable Edad en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú , 2016.

Dimensión	Edad Años	Sin Importancia		Poco importante		Importante		Muy Importante		Totalmente importante		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Aspectos Tangibles	18 a 35	0	0,00	1	0,24	47	11,19	151	35,95	221	52,62	420	100
	36 a 59	0	0,00	1	0,29	14	4,07	134	38,95	195	56,69	344	100
	60 a mas	0	0,00	0	0,00	6	5,56	31	28,70	71	65,74	108	100
Confiabilidad	18 a 35	0	0,00	7	1,33	83	15,81	202	38,48	233	44,38	525	100
	36 a 59	0	0,00	3	0,70	43	10,00	169	39,30	215	50,00	430	100
	60 a mas	0	0,00	0	0,00	13	9,63	47	34,81	75	55,56	135	100
Respuesta Rápida	18 a 35	0	0,00	0	0,00	45	14,29	108	34,29	162	51,43	315	100
	36 a 59	0	0,00	2	0,78	30	11,63	80	31,01	146	56,59	258	100
	60 a mas	0	0,00	0	0,00	5	6,17	22	27,16	54	66,67	81	100
Seguridad	18 a 35	0	0,00	7	1,67	57	13,57	168	40,00	188	44,76	420	100
	36 a 59	0	0,00	0	0,00	29	8,43	144	41,86	171	49,71	344	100
	60 a mas	0	0,00	0	0,00	8	7,41	37	34,26	63	58,33	108	100
Empatía	18 a 35	0	0,00	4	1,90	36	17,14	77	36,67	93	44,29	210	100
	36 a 59	0	0,00	0	0,00	16	9,30	66	38,37	90	52,33	172	100
	60 a mas	0	0,00	0	0,00	5	9,26	22	40,74	27	50,00	54	100

Pacientes de 18 a 35 años: 105. Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 420 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 525 respuestas, Resp.Rápida: 3 preguntas, 315 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 420 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 210 respuestas.

Pacientes de 36 a 59 años: 86. Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 344 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 430 respuestas. Resp.Rápida: 3 preguntas, 258 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 344 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 172 respuestas.

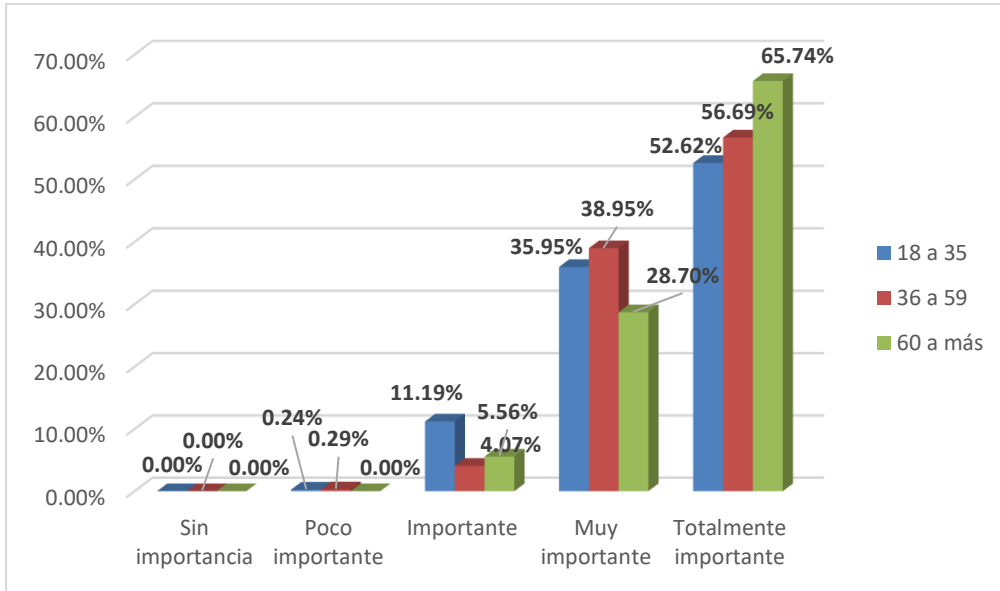


Figura 22. Expectativas por dimensiones: Aspectos Tangibles, según covariable Edad

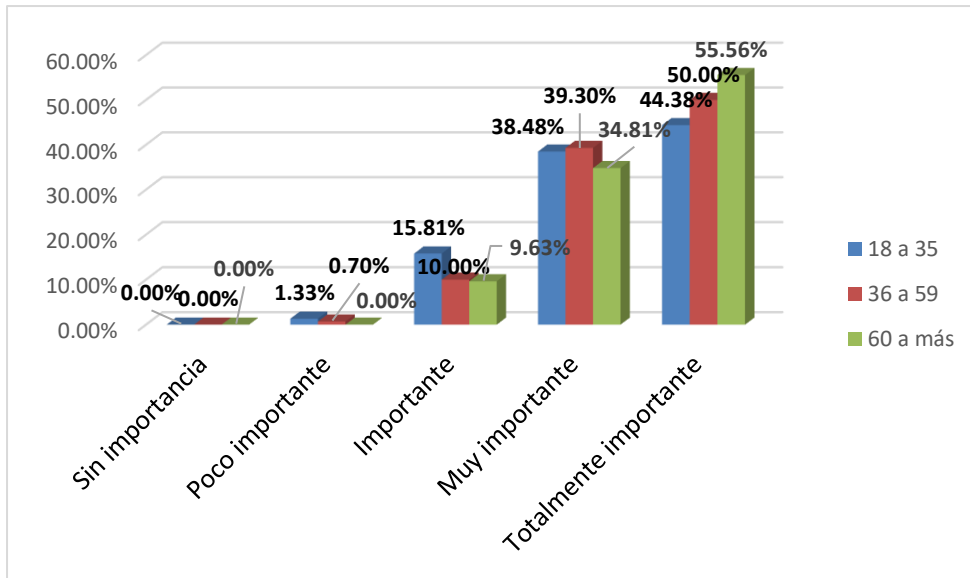


Figura 23. Expectativas por dimensiones: Confiabilidad, según covariable Edad

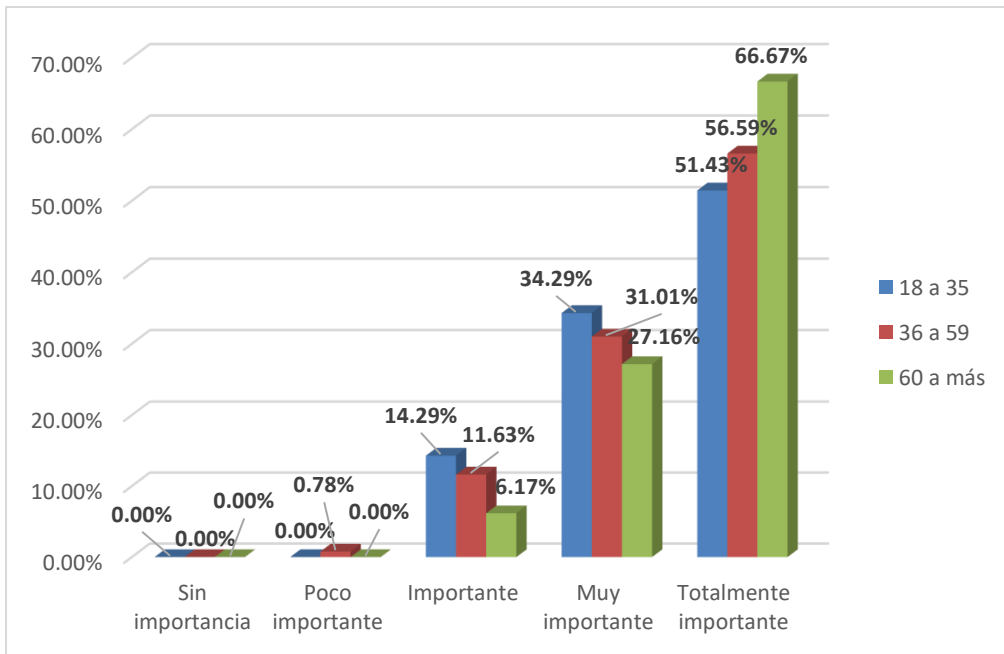


Figura 24. Expectativas por dimensiones: Respuesta rápida, según covariable Edad

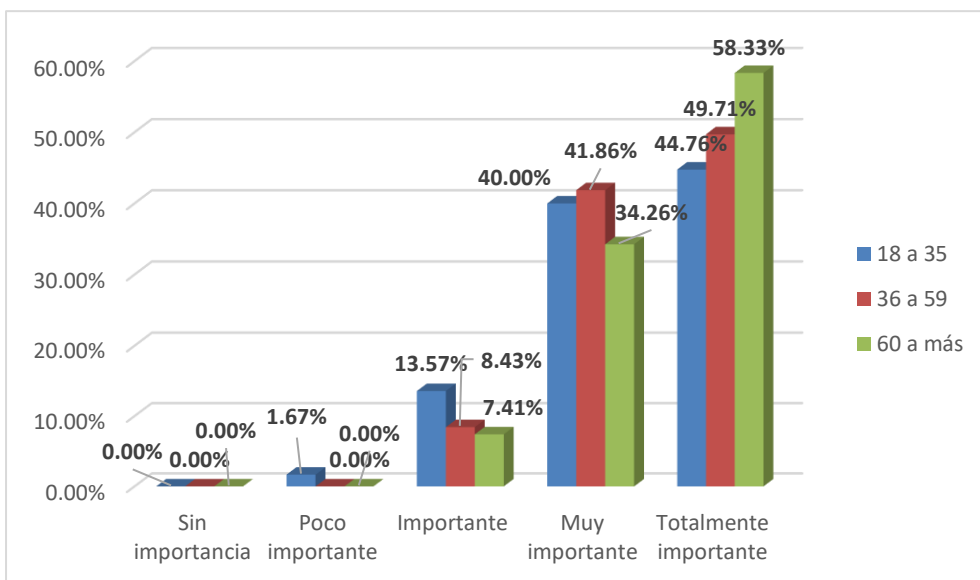


Figura 25. Expectativas por dimensiones: Seguridad, según covariable Edad

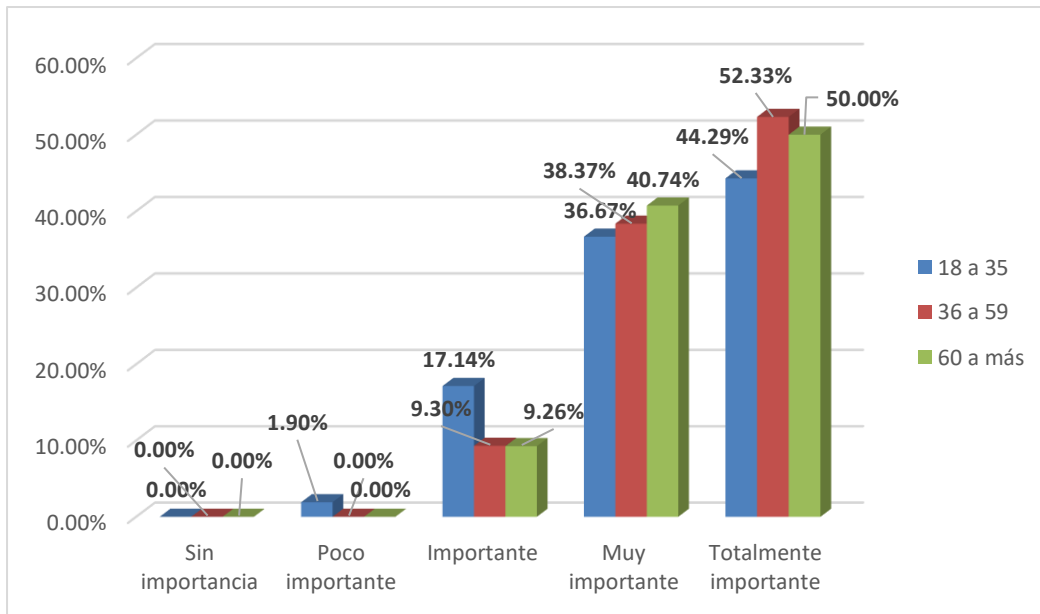


Figura 26. Expectativas por dimensiones: Empatía, según covariable Edad

TABLA 7:

Percepciones por dimensiones, Aspectos Tangibles, Confiabilidad, Resp.Rápida, Seguridad y Empatía según covariable Edad en pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho, Lima-Perú , 2016.

Dimensión	Edad Años	Totalmente Desacuerdo		Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Totalmente de Acuerdo		Total	
		n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Aspectos Tangibles	18 a 35	0	0,00	14	3,33	15	3,57	316	75,24	75	17,86	420	100
	36 a 59	2	0,58	12	3,49	13	3,78	256	74,42	61	17,73	344	100
	60 a mas	2	1,85	4	3,70	8	7,41	86	79,63	8	7,41	108	100
Confiabilidad	18 a 35	0	0,00	8	1,52	80	15,24	202	38,48	235	44,76	525	100
	36 a 59	4	0,93	35	8,14	61	14,19	266	61,86	64	14,86	430	100
	60 a mas	3	2,22	15	11,11	17	12,59	90	66,67	10	7,41	135	100
Respuesta Rápida	18 a 35	2	0,63	39	12,38	31	9,84	197	62,54	46	14,60	315	100
	36 a 59	4	1,55	20	7,75	21	8,14	179	69,38	34	13,18	258	100
	60 a mas	1	1,23	12	14,81	8	9,88	55	67,90	5	6,17	81	100
Seguridad	18 a 35	2	0,48	34	8,10	52	12,38	286	68,10	46	10,95	420	100
	36 a 59	1	0,29	24	6,98	49	14,24	226	65,70	44	12,79	344	100
	60 a mas	1	0,93	8	7,41	13	12,04	78	72,22	8	7,41	108	100
Empatía	18 a 35	3	1,43	7	3,33	28	13,33	142	67,62	30	14,29	210	100
	36 a 59	0	0,00	8	4,65	19	11,05	128	74,42	17	9,88	172	100
	60 a mas	0	0,00	3	5,56	4	7,41	45	83,33	2	3,70	54	100

Pacientes de 18 a 35 años: 105. Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 420 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 525 respuestas, Resp.Rápida: 3 preguntas, 315 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 420 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 210 respuestas.

Pacientes de 36 a 59 años: 86. Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 344 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 430 respuestas. Resp.Rápida: 3 preguntas, 258 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 344 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 172 respuestas.

Pacientes 60 a mas años: 27. Aspectos Tangibles: 4 preguntas, 108 respuestas. Confiabilidad: 5 preguntas, 135 respuestas. Resp.Rápida: 3 preguntas, 81 respuestas. Seguridad: 4 preguntas, 108 respuestas. Empatía: 2 preguntas, 54 respuesta

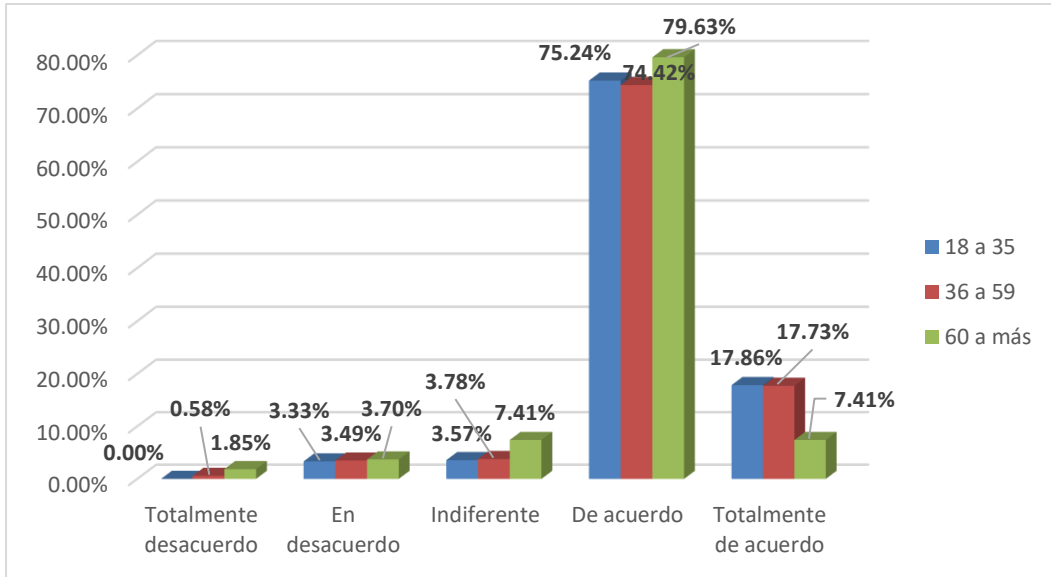


Figura 27. Percepciones por dimensiones: Aspectos Tangibles, según covariable Edad.

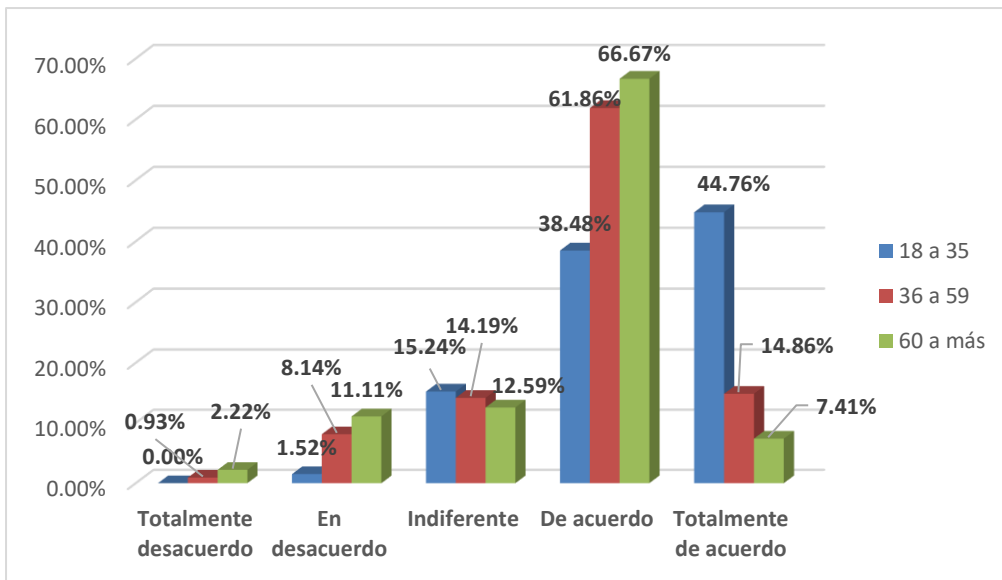


Figura 28. Percepciones por dimensiones: Confiabilidad, según covariable Edad

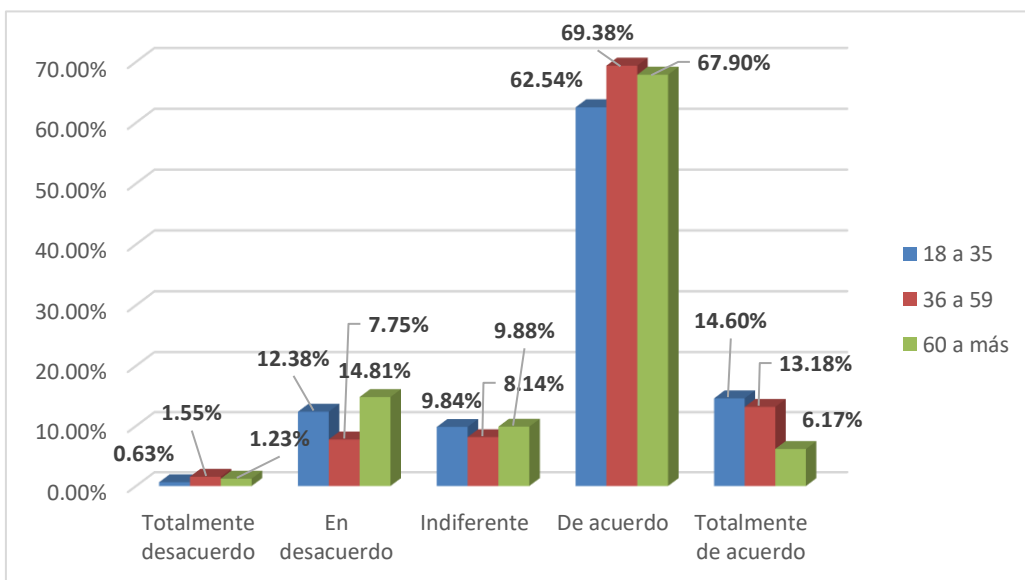


Figura 29. Percepciones por dimensiones: Respuesta rápida, según covariable Edad

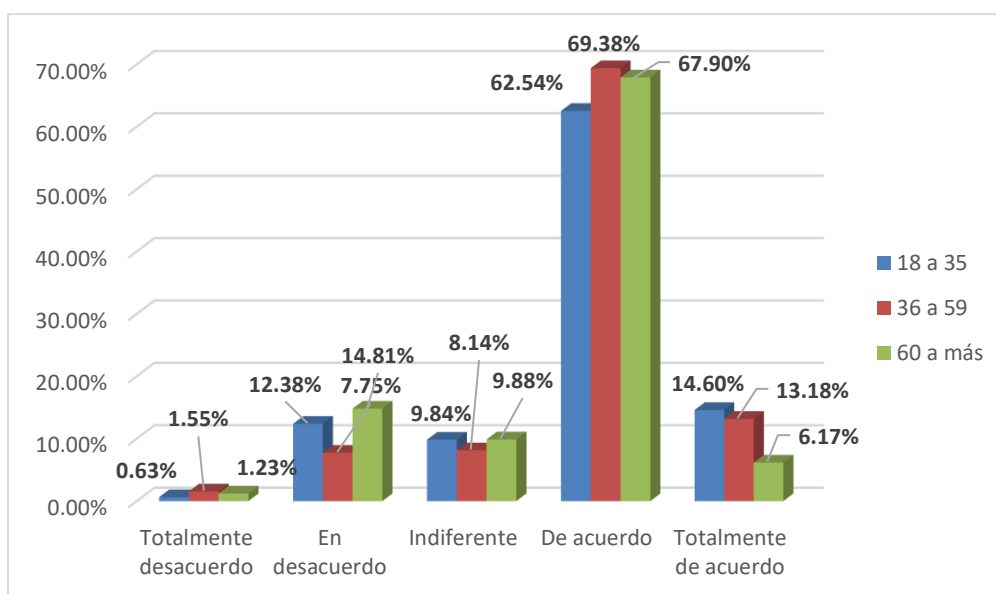


Figura 30. Percepciones por dimensiones: Seguridad, según covariable Edad

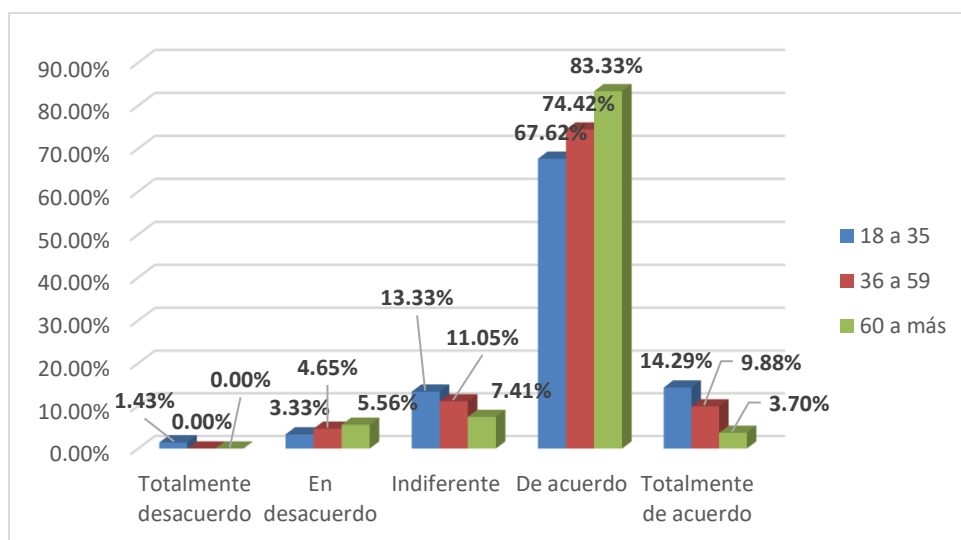


Figura 31. Percepciones por dimensiones: Empatía, según covariable Edad

V. Discusión de resultados

El presente trabajo tuvo como propósito identificar la relación entre las expectativas y percepciones con respecto a la calidad de atención que se brinda a los pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho. El total de 218 pacientes encuestados se clasificó en tres grupos etáreos, predominando con 48.2% aquellos que se encuentran entre las edades de 18-35 años. Así también se observó que el porcentaje de paciente de sexo femenino fue de 75.6% siendo mayor que el de sexo masculino con un 24.3%.

En esta investigación se obtuvo al observar las expectativas según dimensiones, un valor de 87.6% en la valoración de todas las escalas de las características descritas de un Servicio ideal, siendo mayor la dimensión de Aspectos Tangibles con un 91 % a diferencia de la investigación realizada por Alayo (2011) en la que obtuvo un porcentaje mayor para las expectativas buscadas con un 99.57%, coincidiendo con este estudio en la dimensión Aspectos Tangibles como la mayor valor con un 81.69%, las diferencias probablemente se deben a las distintas poblaciones estudiadas.

Bernuy (2005) obtuvo valores de 85.73% en sus expectativas coincidiendo con nuestro estudio, y puntualmente la dimensión de Empatía con un 91% como la de mayor valor. En nuestro estudio se encontró un porcentaje de 86.01% para la dimensión empatía.

Al observar las percepciones, según las dimensiones, en nuestra investigación se encontró un 77.2% de todas las escalas en la que los encuestados manifestaron haber encontrado en el Servicio de Odontoestomatología del Hospital, siendo mayor la de Aspectos Tangibles con un 75.46 %, que difiere con la investigación de Alayo (2011) que encontró en el total de las dimensiones un 88.21% y un 75.23% en la de Aspectos Tangibles (muy similar) , y con una pequeña diferencia con la de Bernuy (2005) que encontró un 71% de los encuestados, siendo predominante la dimensión de Aspectos Tangibles con un 80%.

Jacinto (2007) obtuvo un porcentaje de 56.5% en la percepción de la calidad por los pacientes. En nuestro caso, fue de 77.2%.

En el caso de la insatisfacción se encontró en nuestro estudio un valor de 11.8% para la dimensión de Respuesta Rápida (la de más alto valor) , que no coinciden con la encontrada por los autores Bernuy (2005) que halló la Confiabilidad como la más alta con un 9.6% y Alayo (2011) que lo hizo con un 8% en la misma. Nosotros encontramos en esa dimensión un valor de 10.64% ligeramente más alto que los autores mencionados.

Muy probablemente las diferencias se deban a que las poblaciones estudiadas de los otros 3 autores eran de Clínicas Odontológicas de Universidades, mientras la nuestra era de un servicio de un Hospital.

Dentro de las limitaciones del presente estudio se pudo observar la necesidad de contar un tiempo determinado para el llenado de las encuestas, por lo cual se entrevistó a los pacientes en la sala de espera del Servicio previo al ingreso de los mismos a la consulta, y a la salida, para evitar interrupciones en la atención de la misma, y el normal ejercicio de las actividades programadas para cada turno.

Se debe resaltar la importancia de los resultados del estudio debido a que analiza si se cumplen los objetivos del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho con respecto a la atención de los pacientes reconociendo como el área más crítica la dimensión de Respuesta Rápida, donde se encuentra algún grado de Insatisfacción, con el fin de dar propuestas para mejorar el nivel de atención de dicha área y alcanzar los estándares de calidad requeridos para una atención hospitalaria de primer nivel.

VI. Conclusiones

1. En las expectativas, el 87.6% de los pacientes encuestados del Servicio de Odontología del Hospital de San Juan de Lurigancho se mostraron preferentemente por las escalas de Totalmente Importante y Muy Importante para ellos. Y principalmente, se inclinaron por señalar la relevancia de los Aspectos Tangibles de la Institución, como instrumentos, equipos y la limpieza de los mismos y por la Respuesta Rápida es decir el tiempo de espera y el tiempo de servicio ofrecido.
2. En las percepciones, el 77.2% de los pacientes encuestados del Servicio de Odontología del Hospital de San Juan de Lurigancho se mostraron preferentemente por las escalas Totalmente de Acuerdo y De Acuerdo con la atención recibida. Principalmente en cuanto a los Aspectos Tangibles y a la Empatía, la actitud carismática y personalizada hacia el paciente.
3. En cuanto a las expectativas según covariable sexo, la dimensión de mayor valor para el sexo femenino fue la de Aspectos Tangibles, con un 55.15% de la escala de Totalmente Importante, para el masculino fue la de Respuesta Rápida con un 59.12% de la misma escala, asimismo en la dimensión de menor valor fue la de Confiabilidad y Empatía para el sexo femenino con un 47.27% y para el sexo masculino fue la de Seguridad con un 50%.
4. En cuanto a las expectativas según covariable edad, la dimensión de mayor valor para el segmento de 18 a 35 años fue la de Aspectos Tangibles con un 52.62% de la escala de Totalmente Importante, en el 2do segmento (el de 36 a 59 años) fue también la de Aspectos Tangibles, con un 56.69% y para el de 60 años a más fue la de Respuesta Rápida con un 66.67%. Asimismo la dimensión de menor valor para el segmento de 18 a 35 años fue la de Empatía con un 44.29%, en el grupo de 36 a 59 años fue la de Seguridad con 49.71%, y en el grupo de mayor edad fue la de Empatía con un 50%.

5. En cuanto a las percepciones según covariable sexo, la dimensión de mayor valor para el sexo femenino fue la de Aspectos Tangibles con un 76.67% de la escala De Acuerdo, para el masculino fue también la de Aspectos Tangibles, con un 73.11%, mientras que la dimensión de menor valor para el sexo femenino fue la de Confiabilidad con un 63.76%, y para el sexo masculino también la misma con 62.26%.
6. En cuanto a las percepciones según covariable edad, la dimensión de mayor valor en el segmento de 18 a 35 años fue la de Aspectos Tangibles, con 75.24% de la escala De Acuerdo, en el 2do.segmento (36 a 59 años) fue la de Empatía y Aspectos Tangibles con 74.42%, y la de mayores de 60 años fue la de Empatía con un 83.3%. Asimismo, la dimensión de menor valor para el primer grupo (18 a 35 años) fue la de Respuesta Rápida con 62.54%, para el grupo de 36 a 59 años fue la de Confiabilidad con 61.86% y para los mayores de 60 años fue la misma con 66.67%.
7. La dimensión con más expectativas fue la de Aspectos Tangibles con 91% en las respuestas de totalmente importante y muy importante, y la de mayor grado de respuesta de buena atención (percepción) fue también la misma, la de Aspectos Tangibles con 75.46%.
8. Asimismo, la dimensión con más alto grado de insatisfacción (respuesta en desacuerdo y en total desacuerdo) fue la de Respuesta Rápida, con un 11.8%, que tendría que ver necesariamente con los trámites que los pacientes del Hospital de San Juan de Lurigancho tienen que realizar por el Seguro del SIS. (las asistentas y/o técnicas del servicio los envían varias veces a caja a validar las órdenes).

VII. Recomendaciones

- Diseñar una propuesta para la adecuada atención integral del paciente tomando en cuenta los niveles de satisfacción débiles y mejorar la calidad de atención del usuario externo del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho.
- Monitorizar continuamente el proceso de atención a los pacientes del Servicio de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho por medio de encuestas, adicionando preguntas abiertas sobre el tratamiento odontológico realizado.
- Realizar trabajos de investigación similares con el objetivo de determinar las posibles causas de insatisfacción de los pacientes en los Servicios que brindan atención a usuarios externos en los Hospitales correspondientes.
- Al encontrar la dimensión de Respuesta Rápida como la dimensión de mayor valor de insatisfacción, es decir lo que corresponde a la disposición y volumen de los empleados para ayudar al cliente y proporcionar el servicio, implicando también el tiempo de espera, la duración en cuanto al tiempo que tarda el servicio en ser producido, fue necesario trasladar la información para que el departamento de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho tome las decisiones correctivas en este aspecto y mejorar su calidad de atención.

VIII. Referencias

- Alayo, M. (2011). *Relación de la Percepción en función de las expectativas en la atención brindada a los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica integrada del Adulto de la Universidad Nacional Federico Villarreal*. (tesis de pregrado). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.
- Alcázar, J. (2007, setiembre). Expectativas, percepción del paciente hacia su terapeuta y razones para asistir a dos o más sesiones. *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/582/58230509.pdf>
- Alfranca, R. (2014). *Expectativas y preferencias en la utilización de servicios en Atención Primaria*. (Tesis Doctoral), Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/145903/trap.pdf>
- Beleski, C., Moresca, R. y Eros, N. (2010). Evaluation of satisfaction level in orthodontic patients considering professional actuation. *Dental Press J Orthod*, 15(6), 56-68.
- Bernuy, L. (2005). *Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2796/Bernuy_t1%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Betin, A., Guardela, A., Infante, K., Díaz, A. y Gonzalez, F. (2009, mayo). Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*. Recuperado de [http://674-1-1525-1-10-20140614%20\(3\).pdf](http://674-1-1525-1-10-20140614%20(3).pdf)

- Cabello, E. y Chirinos, J. (2012, abr-jun). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Cid, C., Báscolo, E. y Morales, C. (2017, febrero). La eficiencia en la agenda de la Estrategia de salud universal. *Revista Salud Pública de México*. Recuperado de <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2017/ppt-eficiencia-salud-universal-cid-feb-2017.pdf>
- Coyago, J. (2014). *Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2812/3/T-UCE-0015-70.pdf>
- Diccionario de la Lengua Española (2017). *Diccionario de la Real Academia Española*. <http://dle.rae.es/>.
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P. y Martínez, G. (2011, enero-marzo). La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Facultad de Odontología, Universidad Autónoma de Nuevo León. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. Recuperado de: [280-520-1-SM%20\(3\).pdf](#)
- Forrellat, M. (2013, noviembre). Calidad en los servicios de salud, un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

- Garza, E., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa. *International Journal of Good Conscience*, 3(1), 1-64.
- George, R., Laborí, R., Bermúdez, L. y Gonzalez, I. (2017, noviembre). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Revista Información Científica*. Recuperado de <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Gonzales, K. (2009). *Nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de Moche atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo desde el año 1993 hasta el año 2006, Moche, 2008*. (Tesis de pregrado) Recuperado de : <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/409>.
- Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas*, (Tesis de pregrado) Recuperado de : <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/227/17-2015-EPAE>
- Iguarán, R., Chávez, E. y Pérez, J. (2006, abril). Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/309/30910111/>
- Jacinto, J. (2007). 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 de pregrado). Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2228>.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de Marketing*. México: Ed. Pearson Prentice Hall.

- Landa, F., Francisco, G. y Muñoz, M. (2006, mayo). Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc.* Recuperado de www.medigraphic.com.pdfs.imss
- Lara, N., López, V., Morales, S. y Cortés, E. (2000, marzo-abril). Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista de la Asociación Dental Mexicana*. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=2623>
- León, G. y Lazar, L. (2010). *Comportamiento del Consumidor*. México: Ed.Pearson.
- López, O., Cerezo, M. y Paz Delgado, A. (2010, marzo). Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*. Recuperado de [2639-Texto del artículo-9258-1-10-20120626 \(4\).pdf](http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf)
- Losada, M. y Rodriguez, A. (2007, julio-diciembre). Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing. *Cuad. Adm. Bogotá (Colombia)*. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>
- Lozano, L. (1998, enero-marzo). ¿ Que es calidad total?. *Revista Médica Herediana*. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=1018-130X19980001&lng=es&nrm=is
- Luján, J. (2011). *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 magister) .Recuperado de : <http://www.insn.gob.pe/sites/default/files/investigaciones/desarrollo/informes/2018/Informe%20Final%20PE-09-2009.pdf>.

- Llanos, F., Rosas, A., Mendoza, D. y Contreras, C. (2001 abril-julio). Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Revista Médica Herediana*. Recuperado de:
<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/view/667>
- Mascarenhas, A. (2001). Patient Satisfaction with the Comprehensive Care Model of Dental Care Delivery. *J. Dent Educ.*, 65(11), 1266–71.
- Maslow, A. (1968-1971). *Teorías de la Personalidad. Abraham Maslow y la psicología transpersonal*. Nueva York, E.E.U.U.
- Massip, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M. e Infante, I. (2008, junio). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Rev. Cub. Salud Pública*. Recuperado de:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.
- Ministerio de Salud, Perú. (2009). *Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud- RM N° 727-2009/MINSA*. Recuperado de
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.
- Murray, H. (2005, febrero). Henry A. Murray. *Triple Sunset*. Recuperado de
<http://triplesunset.wordpress.com/tag/henry-murray/>.
- Oscó, A. (2015). *Calidad de Servicio según la perspectiva de la paciente en el Centro Obstétrico del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, Comas, Diciembre 2015* (Tesis de pregrado) . Recuperado de :
repositorio.ual.edu.pe/handle/UAL/30?show=full
- Peralta, J. (2006). Rol de las expectativas en el juicio de satisfacción y calidad percibida del servicio. *Límite Revista de Filosofía y Psicología*, 1(14), 195-214.

- Pérez de Alejo, B. y García, P. (2005, mayo-agosto). Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Revista Cubana de Enfermería*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000200003.
- Quispe, G. y Ayaviri, V. (2016, marzo). Medición de la Satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Latindex*. Recuperado de: [Dialnet-MedicionDeLaSatisfaccionDelClienteEnOrganizaciones-5580337](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580337) (2).pdf
- Riveros, J. y Berné, C. (2007, julio). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista Médica Chile*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872007000700006.
- Riveros, J., Berné, C. y Múgica, J. (2010, mayo). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica Chile*. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872010000500015.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de la calidad del servicio a través de indicadores externos*. Madrid, España: AECA.
- Ruiz, R., Gavilán, E., Pérula, L. y Jaramillo, I. (2008, marzo). ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes cuando acuden a una consulta de atención primaria y qué piensan los médicos sobre?. *Revista de Calidad Asistencial*. Recuperado de

<http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-cuales-son-las-expectativas-los-S1134282X0870469X>

Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana*. (Tesis de pregrado). Recuperado de:
<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>

Seclén, J. y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), 127-41. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v66i2.1361>

Sosa, M. (2002). ¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental? *Informed*. Recuperado de:
<http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (1996). *Administración*. Juárez, México: Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Superintendencia de Salud. Gobierno de Chile (2013). *Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores Informe Global*. Recuperado de: http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf.

Torres, G. y León-Manco, R. (2015, abril-junio). Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev. Estomatol. Herediana*. Recuperado de
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>

Vargas, S. (2012). *Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna 2011* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre, Tacna, Perú.

Velandia, F., Ardón, N. y Jara, M. (2007, diciembre). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*. Recuperado de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2695>

IX. Anexos

ANEXO 1

HOJA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE TIPO VERBAL

Evaluación del proceso de consentimiento informado aplicado a los pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital de San Juan de Lurigancho , distrito de San Juan de Lurigancho – Lima – 2016

Estimado Sr.(Srta.)(Sra.): somos un grupo de jóvenes, quienes estamos realizando una investigación científica sobre la información proporcionada a los pacientes de la clínica y sobre el consentimiento del paciente para los tratamientos que le proponen, el propósito con este estudio es que mejore la calidad de información recibida y tener una mejor satisfacción de los usuarios.

Es necesario conocer lo que Ud. piensa sobre varios temas ya que es muy importante para nosotros conocer lo que siente y lo exprese libremente. Ud. Ha sido seleccionado por ser paciente del Hospital San Juan de Lurigancho , distrito de San Juan de Lurigancho.

Quisiera pedir su colaboración para que conteste algunas preguntas de un cuestionario que no requieren mucho tiempo.

Su participación es voluntaria, si no desea participar, puede negarse.

La encuesta es totalmente anónima, los datos recogidos serán guardados con total confidencialidad.

Lea las instrucciones cuidadosamente y si hay algo que no entienda del cuestionario, puede preguntarme sus dudas.

Acepta participar Si () No () Firma.....

Gracias por su colaboración.

INSTRUMENTO PARA RECOLECCION DE DATOS. ENCUESTA SERVQUAL

ANEXO 2

	EXPECTATIVAS	1. Sin ninguna importancia	2. Poco importante	3. Importante	4. Muy importante	5. Totalmente importante
E1	Un buen Hospital debe tener los instrumentos, equipos y aparatos necesario					
E2	El local de un buen Hospital debe ser agradable, estar limpio y ordenado.					
E3	Todos los que trabajan en un buen Hospital deben estar limpios y presentables					
E4	Un buen Hospital debe ser fácil de identificar o reconocer, debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.					
E5	Un buen Hospital cumple con los que ofrece					
E6	Un buen Hospital debe cumplir con el horario establecido.					
E7	Los trabajadores de un buen Hospital deben auxiliar y atender al paciente en el momento que lo necesita.					
E8	Un buen Hospital debe dar recibos según las tarifas y precios establecidos.					
E9	Un buen Hospital debe contar con los medicamentos y materiales necesarios.					
E10	En un buen hospital el personal debe informar a los pacientes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos					
E11	Los trabajadores de un buen Hospital deben responder rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					
E12	Los trabajadores de un buen Hospital deben estar dispuestos a ayudar a los pacientes					
E13	Los pacientes deben sentir que pueden confiar en los trabajadores de un buen Hospital					
E14	Los trabajadores de un buen Hospital deben conocer lo necesario para informar y orientar a los pacientes.					
E15	Los trabajadores de un buen Hospital deben ser amables y atentos.					
E16	Los trabajadores de un buen Hospital deben apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
E17	Los trabajadores de un buen Hospital deben ser capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
E18	En un buen hospital se debe de pensar primero en el paciente					

	PERCEPCIONES	1. En total desacuerdo	2. Desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de Acuerdo
E1	Este Hospital tiene instrumentos, equipos y aparatos necesarios					
E2	Este Hospital es agradable, estar limpio y ordenado.					
E3	Todos los que trabajan en este Hospital están limpios y presentables.					
E4	En este Hospital es fácil de identificar o reconocer. Tiene letreros, señales y listas de precios que orientan al paciente					
E5	Este Hospital cumple con los que ofrece.					
E6	Este Hospital debe cumplir con el horario establecido.					
E7	Los trabajadores de este Hospital auxilian y atienden al paciente en el momento que lo necesita.					
E8	En este Hospital se dan recibos según las tarifas y precios establecidos.					
E9	Este Hospital cuenta con los medicamentos y materiales necesarios.					
E10	El personal de este Hospital informa a los pacientes y a sus acompañantes a qué hora aproximadamente van a ser atendidos.					
E11	Los trabajadores de este Hospital responden rápidamente a los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					
E12	Los trabajadores de este Hospital están dispuestos a ayudar a los pacientes.					
E13	Los pacientes sienten confianza en los trabajadores de este Hospital.					
E14	Los trabajadores de este Hospital saben lo necesario para informar y orientar a los pacientes.					
E15	Los trabajadores de este Hospital son amables y atentos.					
E16	Los trabajadores de este Hospital se ayudan entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
E17	Los trabajadores de este Hospital son capaces de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
E18	En este Hospital se piensa primero en el paciente.					

(Fuente: Cabello, E. y Chirinos, J. , abr, jun 2012)

ANEXO 4



Hospital San Juan de Lurigancho (Entrada y Puerta Principal)



Realizando las encuestas Servqual en el Servicio de Odontología del Hospital de S.J.L.



Pasillo correspondiente al Servicio de Odontoestomatología del Hospital S.J.L.



Realizando las encuestas Servqual en el Servicio de Odontoestomatología del Hospital de S.J.L.



Puerta de Entrada al Servicio de Odontoestomatología del Hospital de S.J.L.