



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

Vicerrectorado de  
**INVESTIGACIÓN**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSTGRADO**

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN  
EN ORTODONCIA Y ORTOPEdia MAXILAR DEPARTAMENTO DE  
ODONTOPEdiATRÍA, INSN DURANTE DICIEMBRE 2016 A MAYO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE  
MAESTRO EN DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN DE HOSPITALES Y SERVICIOS  
DE SALUD**

**AUTOR:**

**CAMACHO GUEVARA, JUAN CARLOS**

**ASESOR:**

**MG. GÓMEZ TAGUCHI, ALDO ELÍAS**

**JURADO:**

**DR. MAURICIO VALENTÍN, FRANCO RAÚL**

**DR. MENDOZA LUPUCHE, ROMÁN**

**MG. CASTRO HURTADO, MARÍA INÉS**

**LIMA-PERÚ  
2018**

Agradecimiento:

Al Instituto Nacional de Salud del Niño por su colaboración y facilidades para la realización del presente trabajo.

A todas las personas que han ayudado y colaborado en poder plasmar el presente estudio.

## INDICE

RESUMEN .....	8
ABSTRACT .....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO 1 – PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 Descripción del problema .....	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	14
1.4 Limitaciones de la investigación .....	15
1.5 Objetivos .....	15
CAPITULO II - MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Marco Conceptual.....	29
2.2.1. Administración General .....	29
2.2.2. Administración en Odontología.....	31
2.2.3 Gestión empresarial en la prestación de servicios odontológicos.....	33
2.2.4 Calidad .....	34
2.2.5 Calidad en la atención Odontológica .....	36
2.2.6 Evaluación de la calidad.....	37
2.2.7 Satisfacción .....	38
2.2.8 Relación entre calidad y satisfacción .....	41
2.2.9 Percepción .....	42
CAPITULO III - MÉTODO .....	44
3.1 Tipo de Investigación .....	44
3.2 Población y muestra. ....	44
Instituto Nacional de salud del Niño.....	45
3.2.1 Limitación Temporal .....	47
3.2.2 Limitación Espacial.....	47
3.2.3 Criterios de Selección. - .....	47
3.3 Hipótesis .....	48
3.4 Operacionalización de Variables.....	48
3.4.1 Variables. ....	48
3.4.1.1 Variable Única.....	48
3.5 Procedimientos .....	54
Consideraciones Éticas.....	54
3.7 Análisis de Datos.....	55
CAPITULO IV - RESULTADOS.....	57
4.1 Contrastación de Hipótesis.....	57

4.2 Análisis e interpretación .....	57
CAPITULO V - DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	62
5.1 Discusión .....	62
5.2 Conclusiones .....	67
5.3. Recomendaciones .....	68
CAPITULO VI - REFERENCIAS .....	69
CAPITULO VII - ANEXOS.....	73

**INDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Grado de satisfacción del usuario externo según las dimensiones del servicio. ....	58
Tabla 2: Asociación del nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según sexo .....	59
Tabla 3: Asociación del nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según grado de instrucción.....	60
Tabla 4: Asociación del Nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según el tiempo de tratamiento .....	61

**TITULO**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
ORTODONCIA y ORTOPEDIA MAXILAR DEPARTAMENTO DE  
ODONTOPEDIATRÍA, INSN DICIEMBRE 2016 A MAYO 2017.**

**AUTOR**

BACHILLER: JUAN CARLOS CAMACHO GUEVARA

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Evaluar el grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Estudio descriptivo correlacional transversal, realizado entre diciembre 2016 a mayo 2017, la muestra corresponde a 330 padres o apoderados de los pacientes continuadores en 6 meses, para el cálculo de la muestra se utilizó el software Epidat v.4.1, con los parámetros de proporción esperada de satisfacción de usuario de atención odontológica de 71%. Se utilizó la encuesta (SERVQUAL) modificada y validada por el MINSA. **RESULTADOS:** Se encuestaron 330 padres o acompañantes. Según grupo etario, el mas frecuente fue de mujeres (80.9%). El nivel de satisfacción que se encontró fue el 51.5% (170) padres y/o apoderados satisfechos y el 48.5% (160) insatisfechos. En cuanto a las dimensiones evaluadas; se observó que el mayor nivel de satisfacción fue la empatía (67.3%). Mientras que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue la capacidad de respuesta (69.1%), **CONCLUSIONES:** Los padres o acompañantes de los pacientes que se atienden en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional del Salud del Niño presentaron de manera general una satisfacción del 51.5%.

***Palabras clave:*** Satisfacción, expectativas, percepciones, calidad de atención

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Evaluate the degree of user satisfaction of the quality of care of the Orthodontics and Maxillary Orthopedics service of the National Institute of Child Health. **MATERIALS AND METHODS:** Cross-sectional descriptive study, carried out from December 2016 to May 2017, the sample corresponds to 330 parents or guardian of the continuation patients in 6 months, for the calculation of the sample Epidat software v.4.1 was used, with the parameters of expected proportion of user satisfaction of dental care of 71%. The survey (SERVQUAL) modified and validated by the MINSA was used. **RESULTS:** 330 parents or companions were surveyed. According to the age group, the most frequent was women (80.9%). The level of satisfaction that was found was 51.5% (170) parents and / or guardian satisfied and 48.5% (160) dissatisfied. Regarding the dimensions evaluated; it was observed that the highest level of satisfaction was empathy (67.3%). While the dimension with the highest level of dissatisfaction was the response capacity (69.1%), **CONCLUSIONS:** The parents or companions of the patients who attend the Orthodontics and Maxillary Orthopedics service of the National Institute of Child Health presented a general satisfaction of 51.5%.

**Keywords:** Satisfaction, expectations, perceptions, quality of attention

## **INTRODUCCIÓN.**

Los desafíos para enfrentar la variada práctica clínica, la insatisfacción de los usuarios, y la necesidad de brindar una atención de salud integral y de calidad, ponen a prueba los sistemas de salud donde los pacientes no solo perciben el resultado de un tratamiento Ortodontico realizado sino todo el entorno, como el acceso, información, contratación, que en general hacen más agradable la experiencia de disfrutar la atención; mientras que una acción dirigida a satisfacer una necesidad es un servicio.

Investigaciones previas, propusieron la evaluación de la calidad de la atención odontológica, midiendo las dimensiones de estructura, procesos, resultados acerca de la calidad de atención.

Por tanto, el propósito de esta investigación es determinar la percepción de la calidad de atención en el área de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño.

## CAPITULO 1

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción del problema

En la actualidad, el sistema de salud enfrenta grandes retos, los cuales están asociados a la gran complejidad que conlleva la atención de la salud. Permanentemente se presentan innovaciones tecnológicas, lo cual se enfrenta a la escasez de recursos y a la información limitada sobre efectividad en el tratamiento de los pacientes y de la eficiencia en el uso de los recursos utilizados.

La preocupación por la calidad en el sector sanitario no es algo nuevo: ha existido siempre. Sin embargo, según un informe sobre la salud en el mundo en los últimos años, los países han tenido importantes transformaciones en la organización de su Sistema Nacional de Salud, que han involucrado la calidad de la atención como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios de salud. Esto se debe a que la atención en salud representa una gran inversión en el gasto público y en los países en desarrollo, como el Perú, el presupuesto es austero (Armstrong, 2008).

Durante años, de práctica profesional, se ha observado que no sólo es idóneo tener buenos y actualizados conocimientos técnicos, sino que debería ser complementado con psicología y sociología para ver en los pacientes algo más que un tratamiento dental.

Esto nos ayudará a entender cómo y por qué, nuestros pacientes perciben los servicios de una forma subjetiva, al explicar los tratamientos con conceptos tales como experiencia,

seguridad, higiene, etc". Es decir que los pacientes no solo perciben el resultado de un tratamiento dental realizado sino todo el entorno, esto explica él porque de algunos odontólogos que a pesar de tener excelentes habilidades técnicas no alcanzan el éxito deseado (Carnevali, 2013).

Es fundamental tomar en cuenta que el primer contacto del paciente es con el lugar y el personal auxiliar, por tal razón es bueno recordar que nunca volveremos a tener otra oportunidad de causar una primera impresión, el diseñar el consultorio con un criterio ergonómico y funcional facilitará la adaptación del trabajo a un ambiente profesional y de armonía para el paciente posee un importante impacto en el paciente, la decoración del lugar, la presentación del personal y la higiene llevando un mensaje sobrentendido sobre la calidad del servicio pretendido (Gutiérrez, 2010).

Las acciones que facilitan el acceso, la información, la contratación y la facturación generan una experiencia de disfrutar de una atención. Mientras que una acción dirigida a satisfacer una necesidad es un servicio. Por ejemplo, el diagnóstico y tratamiento constituyen un servicio y la explicación clara que recibe el paciente sobre sus dudas e inquietudes, así como el trato que recibe es una atención.

Es por esta razón que tanto el servicio como la atención son importantes para el éxito de cualquier organización. Esto nos diferencia en considerar al servicio para la satisfacción de las necesidades. Sin embargo, la atención agrega valor (Flora, 2007).

## 1.2 Formulación del problema

### Problema General

El presente trabajo de investigación tiene como formulación de problema la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del departamento de Odontopediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño de diciembre del 2016 a mayo del 2017?

### Problemas Específicos

1. ¿Cuál es el grado de satisfacción del Usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar por dimensiones de calidad?
2. ¿Habrá asociación entre el grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el género?
3. ¿Existirá asociación del grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el grado de Instrucción?
4. ¿Habrá asociación del grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el tiempo de tratamiento?

### **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

La importancia del presente trabajo de investigación radica en la necesidad de contar con datos respecto a la calidad de la atención del servicio de ortodoncia desde la perspectiva del paciente, pues esto permitirá conocer y evaluar las debilidades y fortalezas que existen respecto a las dimensiones de calidad brindada, contribuyendo de esta manera al mejoramiento, competitividad y prestigio del Instituto Nacional de Salud del Niño en relación con otras instituciones de salud que cuenten con servicio de ortodoncia ya sean estatales o particulares (Gonzales, 2005).

La satisfacción del usuario es un tema de interés creciente en el marco de la salud pública y de la gestión de los servicios de salud, se considera un eje angular de la evaluación de servicios de salud y un resultado de la calidad de la asistencia y de su efectividad, por ser una medida de los resultados de la atención y un predictor de fidelización del usuario.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad que influye en la utilización y continuidad de los servicios de salud.

De allí la importancia de esta investigación ya que existen pocos estudios que evalúen la calidad de atención en servicios de ortodoncia, muchos lo hacen en otras áreas del servicio de salud, este estudio permitirá determinar la satisfacción del usuario que acude al servicio de ortodoncia del Instituto Nacional de Salud del Niño para de esta manera identificar falencias que puedan ser corregidas y así prestar un servicio de calidad (Fornaris, 2006).

## **1.4 Limitaciones de la investigación**

En la presente investigación, reconoce las siguientes limitaciones:

- La poca colaboración por parte de los padres o apoderados en la realización de las encuestas.
- Se advierte un mínimo sesgo de información, debido a que la encuesta será realizada por el propio investigador, y el instrumento (encuesta) se encuentra ya validada (Dirección de calidad en Salud, 2012).
- El sesgo de selección es mínimo por que la muestra se obtendra por conveniencia.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar el grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del departamento de Odontopediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño de diciembre del 2016 a mayo del 2017.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

1. Determinar el grado de satisfacción del Usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar por dimensiones de calidad.
2. Determinar la asociación del grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el género.
3. Determinar la asociación del grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el grado de Instrucción.

4. Determinar la asociación del grado de satisfacción del Usuario del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con el tiempo de tratamiento.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Ibarra-Morales, E. *et al.* (2014) realizaron un estudio con el objetivo de identificar los factores que determinan la calidad del servicio de Urgencias en los Hospitales Públicos de la ciudad de Hermosillo, Sonora, México. Emplearon una muestra de 384 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un error permisible del 5, de tipo descriptivo, transversal, de diseño no experimental y de correlación. Se utilizó la escala *Servqual*, en torno a las cinco dimensiones de la calidad del servicio (elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Ambos cuestionarios de 22 preguntas. Ambos cuestionarios fueron evaluados, usando una escala de Likert (1932) de siete puntos o niveles de significancia, tecnicada y codificada desde totalmente satisfecho (7) hasta totalmente insatisfecho (1); para evaluar el nivel de expectativa del paciente y la percepción de la calidad del servicio otorgado. Se procedió a realizar el cálculo del Índice de Calidad en el Servicio de *Servqual* (ICS), a partir de la diferencia de los promedios de cada dimensión, para lo cual se utilizó la fórmula:  $ICS = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$ . **Los resultados** mostraron un porcentaje de satisfacción (moderadamente satisfecho) en el servicio del 72.96%. La dimensión con los principales valores de insatisfacción fue de la capacidad de respuesta, con el deficiente servicio en el suministro de medicamentos (60.62%), la demora en el módulo de atención y admisión (67.06%). Los resultados revelaron que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el paciente tiene sobre la calidad

en el servicio, es decir, en cuatro de las cinco dimensiones de la calidad que fueron evaluadas por el paciente al momento de comparar lo esperado contra lo recibido, siendo la más significativa en cuanto al resultado de su ICS, la capacidad de respuesta que las instituciones de salud pública tienen ante alguna urgencia que se presente.

Coyago J. (2014) en Ecuador determinó la calidad de atención odontológica percibida, de acuerdo con el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, en un estudio descriptivo – transversal, mediante la utilización de una encuesta SERVQUAL y DONABEDIAN con una muestra de 70 encuestados. Se realizó una encuesta piloto a 6 pacientes, solicitando su colaboración para la aplicación del cuestionario, pudiendo determinarse que dos valoraron como excelente la calidad del servicio, lo cual corresponde al 33.3%. Estadísticamente se pudo concluir que no hay diferencia significativa en cuanto a la satisfacción de los usuarios de acuerdo con el género, edad, número de citas. En cuanto a las dimensiones de estructura y procesos, el 76 y 82% respectivamente, considerándose la percepción de calidad como muy buena, mientras que la dimensión de resultados un 71% considerándose buena. Se concluye que no hay una diferencia significativa para estructura, procesos y resultados.

Cortés-Rodríguez D. *et al.* (2013). En Chile estudiaron el grado de satisfacción de los pacientes en tratamiento de hemodiálisis de la ciudad de Puerto Montt, comparando la propuesta de valor de los oferentes, tanto del sector público como privado, con las expectativas de los pacientes que reciben el servicio. Se realizaron encuestas a 358 pacientes que se obtuvo a través de ASODI (asociación de dializados y trasplantados de Chile), y se

aplicó la escala SERVQUAL. Se utilizó un muestreo no aleatorio de los pacientes de los centros de diálisis en la ciudad de Puerto Montt, obteniendo como resultado un total de 62.29% del total de pacientes, con el fin de que a pesar de que la población para el estudio es pequeña, los resultados sean representativos. Fue una investigación no experimental, de diseño transversal. Resultados y conclusiones: los pacientes en hemodiálisis de la ciudad de Puerto Montt no están satisfechos. En las distintas dimensiones analizadas en el estudio con la aplicación de la herramienta SERVQUAL se pudo observar que un 32,08% de los pacientes encuestados declara un nivel de alta satisfacción; vale decir que más de dos tercios de los pacientes participantes en el estudio poseen un nivel de satisfacción bajo o indiferente.

Alvarez *et al.* (2012) en México estudiaron la satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería y tuvo como objetivo, comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo con el género y su asociación con los datos socio- demográficos. Diseñaron el estudio de tipo comparativo, correlacional, prospectivo y transversal con una muestra ( $n = 286$ ) de manera aleatoria simple tomada del censo diario de los servicios de hospitalización; Utilizaron el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Los datos fueron analizados con el programa SPSS v17 mediante frecuencias, porcentajes, media, prueba de Pearson, Spearman, t de Student y Anova; se consideró estadísticamente significativo  $p < 0.05$ . En cuanto a los resultados: El 54.5% eran hombres; la media de edad fue de  $49.9 + 17$  años. El 57% manifestó estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería, asociando más con la fiabilidad. Los hombres están más satisfechos que las mujeres; los pacientes con educación superior están más satisfechos. En cuanto a las conclusiones: La mayoría de los pacientes están satisfechos

independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez.

Tinoco M. (2016) en Perú determinó el grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del HN.PNP.LNS en el periodo de Octubre-Diciembre del 2015. El estudio tuvo un diseño descriptivo, transversal, observacional, utilizando una encuesta (SERVQUAL) en la que se evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos en consulta externa. La población de estudio fue el número de pacientes atendidos en los consultorios externos del HN.PNP.LNS durante el 2014 (489,303 pacientes). Los entrevistados fueron seleccionados por un muestreo aleatorio simple. El tamaño de la muestra para consulta externa (medicina General, Cirugía General, Pediatría, Ginecología-Obstetricia), fue de 460. Resultados: El nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. Según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1% (grado de satisfacción fue de 31.55%). En cuanto a las conclusiones, el usuario externo en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados en el HN.PNP.LNS.

Villar-López M. *et al.* (2016). Realizaron un estudio para determinar la percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud en Lima y Callao. El diseño del estudio fue transversal, analítico, utilizando el cuestionario SERVQUAL en 1140 usuarios y acompañantes. Se calculó el tamaño muestral con una

estimación de satisfacción de 50% y una precisión del 0,05 por cada red asistencial. Para el análisis de los datos se utilizaron los programas Microsoft Excel 2013 ® y IBM SPSS Statistics v 23 ®. Para la estadística descriptiva se calculó promedios, desviaciones estándar y porcentajes. Los resultados que obtuvieron: La percepción de la calidad promedio fue de 68,9%. La fiabilidad obtuvo un porcentaje de satisfacción de 77,5%, la capacidad de respuesta de 56,9%, la seguridad de 75,6%, la empatía de 73,4% y los aspectos tangibles de 61,1%. Concluyeron que en los servicios de medicina complementaria de Essalud en Lima, la percepción de calidad por parte de los usuarios fue aceptable.

Navarro L. (2016). Realizó un estudio que tuvo como objetivo evaluar la calidad de la atención en las Unidades de Diálisis del SUA-Nefrología de la UPCH por medio de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos mediante el cuestionario SERVQUAL modificado. Fue un estudio de tipo descriptivo de corte transversal. La muestra obtenida estuvo compuesta por 93 pacientes con Enfermedad Renal Crónica estadio 5 que son tratados en las unidades de diálisis peritoneal y hemodiálisis del Hospital Cayetano Heredia y de la Clínica Médica Cayetano Heredia. El tipo de muestreo fue por conveniencia, no probabilístico; Los datos obtenidos fueron digitados en una base de datos en Microsoft Office Excel y luego introducidos en el Software Stata Vs 14. En cuanto a los resultados obtenidos, el nivel promedio de satisfacción global fue de  $-0.93 \pm 0.73$ , el 7.53% de los pacientes encuestados manifestaron encontrarse completamente satisfechos con el servicio mientras que el 92.47% refirió algún grado de insatisfacción, solo el 1.08% manifestó encontrarse completamente insatisfecho. Concluyó que solo un bajo porcentaje de usuarios externos atendidos mostraron estar completamente satisfechos, una mayor proporción

mostraron insatisfacción parcial con el servicio y un bajo porcentaje mostraron estar completamente insatisfechos con la atención recibida.

Rivera G. (2015). El objetivo de estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos en los consultorios de Medicina general del hospital nacional “Luis N. Sáenz”, setiembre 2013 – febrero 2014. La investigación fue descriptiva, observacional, prospectiva. Se entrevistaron a 328 usuarios usando SERVQUAL. Se aplicó la t de Student para contrastar la hipótesis general y para determinar la satisfacción según las variables demográfica, se usó la prueba chi-cuadrado. Resultados: Se obtuvo un nivel alto de expectativas ( $x=6.23$ ) en sus dimensiones. Un nivel medio ( $x=4.48$ ) en la percepción de la atención recibida. Mostraron niveles de insatisfacción en las diferentes dimensiones: fiabilidad (69.9%), capacidad de respuesta (67.8%), seguridad (60.3%), empatía (59.7 %) y tangibilidad (82.0%). Conclusiones, los usuarios mostraron altos niveles de expectativas, esperan un mejor servicio para solucionar sus problemas de salud, pero se encontró un nivel medio de percepciones debido a las falencias que observaron: este comportamiento no está estadísticamente influenciado por las variables demográficas fundamentalmente los usuarios tienen familiares que ya reciben una atención en el hospital.

Hu-Vargas M. (2015). El objetivo del estudio fue identificar la satisfacción de la calidad de los pacientes externos del Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales en el año 2015. El diseño fue: Estudio Cuantitativo, Descriptivo, Observacional, Retrospectivo de Corte Transversal, no experimental. La población fueron pacientes atendidos en el consultorio externo del Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, durante el periodo junio y julio del 2015. Para determinar el tamaño de la

muestra se realizó un Muestreo probabilístico, aleatorio simple con la utilización de una fórmula. El tamaño de la muestra está constituido por 159 pacientes. Resultados: el estudio tuvo una población de 158 pacientes atendidos en el Servicio de Urología del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La media de edad fue de 52.6 años rango (20-70). El sexo predominante fue el masculino 94 casos (59.5%), seguido del sexo femenino 64 casos (40.5%). En cuanto al grado de instrucción se tiene que el grado secundario fue el mayoritario 72 casos (45.6%), seguido por el grado primaria 49 casos (31.3%), luego el grado superior 21 casos (13.3%). Conclusiones: Cuando se evaluó la diferencia entre expectativas y percepciones, el nivel de satisfacción es alto. La dimensión de Fiabilidad tiene una satisfacción mayor a 75%, la dimensión de capacidad de respuesta la satisfacción es mayor al 80%. En la dimensión seguridad la satisfacción es mayor a 75%. En la dimensión de empatía, la satisfacción es de 70% y en la dimensión de aspectos tangibles, la satisfacción es mayor a 75%. La pregunta con más alta insatisfacción ¿Qué el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia?

Huerta E. (2015), realizó un estudio con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Enero del 2015. El Diseño del estudio fue descriptivo, cualitativo, transversal, observacional prospectivo, utilizó la encuesta SERVPERF modificada, que mide la satisfacción del usuario según sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y constituido por 77 personas entre usuarias y acompañantes. En los resultados encontrados, el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. La dimensión capacidad de respuesta resultó con la mayor cantidad de usuarios (23.4%). En las conclusiones: el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de

Medicina fue de 92.2 % Las variables con mayor insatisfacción fueron la atención en caja, admisión y laboratorio de emergencia; el trato del personal de emergencia y la limpieza y comodidad del servicio.

Fernández J. *et al.* (2014). Realizaron un estudio con el objetivo de conocer la satisfacción del acompañante del usuario en consulta externa, emergencia y hospitalización, del Instituto Nacional de Salud del Niño (INSN) y del Servicio Bajo Tarifario Diferenciado (SBTD).

El estudio tuvo un diseño: Estudio Observacional, transversal. Se usó la encuesta SERVQUAL de mayo a setiembre del 2012, en una población de 1050 acompañantes de los usuarios que acudieron al INSN y a 306 del Servicio Bajo Tarifario Diferenciado (SBTD), y de julio a noviembre del 2013 a 1660 acompañantes que acudieron al INSN y 209 acompañantes del SBTD. El Análisis Estadístico se hizo en el programa Excel del office 2007 para su procesamiento. Resultados: En el año 2012 de los 1050 encuestados, el 80% fue femenino y 20% masculino. En el año 2013 de los 1660 encuestados, 91.9% femenino y 7.7% masculino. El nivel de educación de mayor porcentaje fue de secundaria completa o más. La satisfacción del Usuario externo en el INSN en el 2012 fue de 66.32% en consultorio externo, 62.7% en hospitalización y 58.7% en emergencia y en el SBTD fue de 62.8% en emergencia ,55.8% en consultorio externo y 50.4% en de hospitalización. La satisfacción del usuario externo 2013, en el INSN fue de 58.1% en emergencia, 57.6% en hospitalización y de 48.9% en consultorio externo y en el SBTD fue de 68.5% en hospitalización, 60.9% en emergencia y 59% en consultorio externo. Conclusiones: 1) La satisfacción del usuario externo 2012, en el INSN fue de 66.32% en consultorio externo y en el SBTD fue de 62.8% en emergencia. 2) La satisfacción del usuario externo 2013, en el INSN fue de 58.1% en emergencia y en el SBTD de 65.5% en hospitalización.

Ninamango W. (2014). El objetivo del estudio fue describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. La muestra se obtuvo de manera no probabilística de 230 usuarios de los consultorios externos, el 71,7% de los pacientes fueron mujeres, el 77,4% correspondían a pacientes entre 20 y 64 años, con instrucción superior en el 40.4% de los pacientes. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada. El estudio fue de diseño descriptivo, cualitativo, observacional y de corte transversal. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Resultados, halló una insatisfacción global de 83.9%. Respuesta Rápida de 81,7%; las dimensiones de: fiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). Conclusiones: La insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. La dimensión de capacidad de respuesta es la de mayor insatisfacción.

Oficina de Gestión de calidad. Ministerio de salud - Hospital María Auxiliadora (Perú 2014). La encuesta tuvo como finalidad identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo de los consultorios externos, hospitalización, del Hospital María Auxiliadora, para la implementación de acciones para la mejora continua en los establecimientos de salud. El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL modificada. La muestra estuvo constituida por 382 usuarios y/o acompañantes del Departamento de Emergencia. Fueron encuestados utilizando el muestreo aleatorio simple. Resultados: A nivel general, la muestra se presenta Insatisfecha con un 71.1% frente a un 28.9% de satisfacción de los encuestados. Conclusiones: El usuario externo de Emergencia del Hospital María Auxiliadora muestra un nivel de Insatisfacción (71.09%). La

Dimensión que presenta mayor insatisfacción es Capacidad de respuesta (78.80%), seguida de la dimensión Aspectos Tangibles (77.24%).

MINSA - Hospital San Juan de Lurigancho (2013). Realizó un estudio que tuvo como objetivo medir la satisfacción del usuario externo en los servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, fue un estudio de tipo descriptivo. Para el procesamiento de los datos y el análisis se utilizó como herramienta SERVQUAL modificado creado para tal fin por el comité Técnico de calidad en Salud de la Dirección General de salud de las personas del Ministerio de Salud en el 2011. El tamaño de la muestra fue de 300 personas. Los resultados fueron que el servicio de emergencia presentó el nivel más bajo de satisfacción (23.4%). Se evidenciaron que en la consulta externa la mayor insatisfacción está relacionada con la atención del módulo de admisión de pacientes asegurados. En el servicio de Emergencia, la mayor insatisfacción está relacionada a la insuficiente comunicación del médico hacia los pacientes y familiares. En el Servicio de Hospitalización, la mayor insatisfacción está relacionada a los trámites administrativos para su hospitalización y alta.

García-Miranda D. (2013). El objetivo del trabajo fue Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención por los usuarios/as externos en los diferentes servicios del centro de salud Delicias Villa-Chorrillos desde Febrero a Mayo del 2013. Se utilizó la encuesta SERVQUAL, en una muestra de 192 usuarios del centro de salud Delicias de Villa Chorrillos. Resultados: De los 192 pacientes se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaban insatisfechos con la calidad de atención brindada, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. Según dimensiones, se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía 52% y seguridad 51.8%; a diferencia de las otras dimensiones que

muestran un grado mayor de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. Concluyeron que para los pacientes lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, (dimensión de empatía y seguridad).

Cabello E. *et al* (2012), que tuvo como objetivo validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir satisfacción de usuarios de emergencia y consulta externa de un centro hospitalario público, en un estudio descriptivo transversal basado en la encuesta SERVQUAL, realizado en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH). Muestreo no probabilístico consistió en 383 usuarios de Consulta externa y 384 de emergencia. La satisfacción global de los usuarios en consulta externa fue de 46.8% y de emergencia de 52.9%. La mayor insatisfacción en consulta externa se dio en las variables: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en Caja, farmacia, y admisión.

Vargas Y. (2013). Realizó un estudio que tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que asisten al consultorio de Nutrición en el Hospital Nacional Hipólito Unánue. Fue un estudio cuantitativo de tipo observacional, descriptivo y transversal. La muestra fue de 75 usuarios adultos que asistieron al Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue. La información fue digitada con la ayuda del Programa excel 2010. Los puntajes de calificación fueron del 1 al 5. Resultados, la mayoría de los usuarios (76%) se encuentra satisfecho y un 14 % muy satisfecho con la atención recibida. La dimensión que registra mayor porcentaje de satisfechos es la de Relaciones

Interpersonales y la menor es de Entorno. Conclusiones: casi el total de los usuarios externos estuvieron satisfechos.

Rodríguez M. (2011). Realizó un estudio de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La muestra estuvo integrada por 210, se realizó un muestreo aleatorio simple. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna. Los resultados mostraron que los factores sociodemográficos que influyen son la edad y el grado de instrucción de los pacientes. También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. En la calidad objetiva no hubo diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).

Bernuy L. (2005). Esta investigación tuvo como objetivo determinar la calidad de atención percibida por el paciente en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Estudio descriptivo con una muestra de 100 pacientes encuestados, seleccionados por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Preliminarmente a la toma de la muestra, se realizó una prueba piloto con el cuestionario SERVQUAL. En los resultados se encontraron un promedio global de 1.06 donde la dimensión de tangibilidad obtuvo el menor promedio y la dimensión de confiabilidad el mayor promedio. Se concluye que el 97% de los encuestados se encuentran insatisfechos

con la calidad de atención, el 2% con una gran insatisfacción y solo el 1% se encuentran satisfechos.

Núñez J. (2007). Esta investigación tuvo como objetivo determinar la 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. Fue descriptivo – transversal aplicado en una muestra de 100 adultos encuestados, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Se aplicó un cuestionario basado en SERVQUAL y DONABEDIAN que midió las dimensiones de estructura, procesos, resultados acerca de la calidad de atención en el área de Odontología. Los resultados reflejaron que el 46% percibieron como mala a la dimensión de estructura, el 70% percibieron como buena a la dimensión de proceso y el 79.7% como buena a la dimensión de resultado. Se concluye que la percepción de la atención de la calidad por parte de los encuestados en general fué buena.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1. Administración General**

La administración general como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales. Se habla de una organización cuando un grupo de personas trabajan de manera conjunta para alcanzar un propósito (Chiavenato, 2004).

Entonces el ser humano, durante su existencia forma parte de una organización; y todas las organizaciones sean formales o no buscan alcanzar una meta en común (Reyes, 2004).

Todas las organizaciones tienen un procedimiento para alcanzar un fin; es decir, un plan. Dicho esto, podemos definir a la administración como el proceso de diseñar y sustentar un ambiente en el que las personas, trabajando en grupo de manera eficiente, cumplan objetivos específicos (Koontz, 2004).

Urwick en su libro: “Elementos de la Administración”, simplifica los principales conocimientos administrativos en los siguientes principios:

1. Principio de especialización: un individuo debe ejecutar en lo posible una sola función, lo que conllevaría a que cada individuo se especialice en una determinada área.

2. Principio de autoridad: debe existir una pirámide de autoridad claramente establecida, conocida y respetada por todos, desde lo más alto de la organización hasta la base de esta.

3. Principio de la amplitud administrativa: menciona que cada patrón debe tener un número suficiente de empleados. El número de empleados varía según el área de cargo y la actividad que se realiza.

4. Principio de definición: las obligaciones, autoridad y responsabilidad de cada área y sus relaciones con las otras, deben ser asentadas por escrito e impartidas a todos (Urwick, 1961).

Esta teoría recalca la importancia que da la organización a su estructura para ser eficiente, asimismo es interesante ya que abarca en su estudio todos los aspectos que involucra una organización, además nos demuestra que la

administración no solo se sujeta a los recursos con los que cuenta la empresa si no a su distribución y orden, relaciona tanto la estructura de la empresa como al personal que trabaja en ella, enseña a los administradores a mejorar sus aptitudes y cualidades para que sean excelentes líderes (Clery, 2015).

### **2.2.2. Administración en Odontología.**

Cuando se ofrecen servicios profesionales estamos ejecutando tareas de marketing, desgraciadamente al no ser conscientes de ello no se realiza correctamente, desaprovechando así la posibilidad de utilizar una herramienta de gran potencial en beneficio del paciente y el profesional.

Otero señala al marketing como a un conjunto de actividades que reconoce y satisface las necesidades del paciente. El proceso de marketing se relaciona con elementos internos y externos, los internos tienen que ver con sistemas de administración del establecimiento de salud, con su estilo y el del personal; mientras que los elementos externos abarcan los anhelos del paciente y la comunidad, las tendencias demográficas, ambientales y factores competitivos (Otero, 2012).

La ejecución práctica de conceptos en administración y marketing nos encamina a modificar el punto de vista de algunos temas como:

- Equipo profesional.

Constituir un equipo de trabajo no es fácil, dada la enorme cantidad de información y los adelantos técnicos, se hace muy complicado para un solo

profesional estar actualizado en todas las especialidades; por lo tanto, para poder ofrecer un servicio de calidad es necesario trabajar en equipo.

Para lograr esto es esencial; tener objetivos claros y estar firmes con un plan de trabajo, esto es igual de importante como establecer correctamente los roles y especialidades. Es una postura inteligente crear armonía entre los profesionales, tratando de anular todos los puntos de roce posibles para así crear un ambiente de mutuo respeto (Jara, 2002).

La actualización constante es fundamental, esto se logra realizando cursos, congresos, publicaciones, etc. Todo esto permite mejorar nuestra calidad profesional que es, sin duda, valorada por el paciente.

Debido a que el primer contacto humano del paciente es con el personal auxiliar, es importante que este se encuentre capacitado en su labor para brindar un servicio de calidad (Chiavenato, 2004).

- Departamento administrativo.

La administración es una parte esencial en la calidad del servicio. Ésta debe ser eficiente, segura y minuciosa. (Oficina de Gestión de la Calidad, 2014).

Pietrek señala que la informática es una herramienta indispensable. Para este fin, es esencial contar con un programa que nos permita tener actualizadas las historias clínicas, tratamientos, número de tratamientos realizados, facturas, honorarios, costos, precios de materiales, estadísticas (Pietrek & Dhom, 1993).

Una administración bien realizada nos permitirá organizarnos. Al ordenar nuestro trabajo desde la primera consulta nos permitirá planificar los tratamientos, y recordar los turnos al iniciar cada jornada, evitando horas libres para el profesional (Huerta, 2015).

Para una adecuada administración también es indispensable tener un manejo correcto de los fondos financieros, para poder afrontar problemas legales, alza de costos, inversión en nuevos equipos, así como también actualizar nuestro conocimiento

El Lugar posee un importante impacto en el paciente, la decoración del lugar, la presentación del personal y la higiene llevando un mensaje sobrentendido sobre la calidad del servicio pretendido.

Es fundamental tomar en cuenta que el primer contacto del paciente es con el lugar y el personal auxiliar, por tal razón es bueno recordar que nunca volveremos a tener otra oportunidad de causar una primera buena impresión.

El diseñar el espacio con un criterio ergonómico y funcional facilitará la adaptación del trabajo a un ambiente profesional y de armonía para el paciente.

### **2.2.3 Gestión empresarial en la prestación de servicios odontológicos.**

El odontólogo que trabaja solo o en grupo está guiando una "empresa", sin importar el tamaño de esta. Por consiguiente, está obligado, muchas veces de forma intuitiva, a realizar una gestión empresarial, por lo que necesita integrar conceptos que le permitan una gestión más eficiente (Gutiérrez, 2010).

Es fundamental explicar, que cuando nos referimos a "empresa", es sin menospreciar el concepto de "lugar de asistencia médica", que abarca desde luego, el principio fundamental, de que es el enfermo quien debe ser el centro de atención, y a él se debe destinar toda la ayuda necesaria (Organización Panamericana de la Salud; Gilmore, Carol, 1996).

#### **2.2.4 Calidad**

Actualmente existen diversas definiciones de calidad, siendo la más integra y tal vez la más simple, la enunciada por Edwards Deming, el padre del movimiento de la gestión de calidad total, él simplificaba a la calidad de la siguiente forma: “Hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato”.

La calidad de un bien o servicio está constituida por todos los atributos o propiedades que lo conforman y que le dan valor. la calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Fornaris, 2006).

La calidad es el pedestal del éxito de toda institución; se trata de realizar las cosas bien, que el cliente opine igual y se sienta satisfecho. Por tanto, la calidad es la capacidad de un servicio para la satisfacción de los usuarios (Ninamango, 2014).

La calidad encaminada al cliente es cuando el rendimiento del servicio es igual o superior a las expectativas del usuario: el mismo que demanda precios justos, servicio en el que no haya tiempo prolongado de espera, mejora continua,

seguridad, confiabilidad y agilidad en el servicio. Siendo por tal razón un concepto muy dinámico que engloba varios factores como los gustos y motivaciones del consumidor (Oficina de Gestión de la Calidad. Hospital María Auxiliadora., 2014).

Una buena atención como la clase de medicina practicada y enseñada por líderes reconocidos por la profesión médica en un momento o periodo determinado; agregaron además varios principios que debieran considerarse para juzgar la bondad de la atención (Hildenhovi, Laippala, & MojonenK, 2001).

La calidad como una ley de hoy en día para la prestación de servicios de salud y la describe como un alto nivel de excelencia profesional, uso correcto de los recursos, un ínfimo de riesgos para el usuario y un elevado grado de satisfacción por el usuario (Oficina de Gestión de la Calidad, 2014).

Calidad de atención y calidad de servicio.

La acción dirigida a satisfacer una necesidad es un servicio. Por otra parte, las acciones que facilitan el acceso, información, contratación, facturación y que en general hacen más agradable la experiencia de disfrutar de un servicio o bien es lo que se denomina atención.

En nuestro caso servicio es el diagnóstico y tratamiento, mientras que la atención es la explicación clara que recibe el paciente sobre sus dudas e inquietudes, así como el trato que recibe.

Por este motivo es que tanto el servicio como la atención son importantes para el éxito de cualquier organización. Pero el de más interés podría considerarse al

servicio, pues es el que satisface las necesidades. Sin embargo, la atención agrega valor.

La satisfacción total del usuario, sólo se conseguirá con una combinación de servicio y atención ajustada a sus expectativas. Lo que si podemos es agregar valor al servicio, mediante una excelente atención, entonces estaríamos elevando la probabilidad de éxito, satisfacción y fidelidad del usuario (Flora, 2007).

Jiménez, señala también que son acciones orientadas a asegurar servicios accesibles y equitativos, tomando en cuenta los recursos disponibles, consiguiendo así la satisfacción del usuario con la atención recibida (Jiménez Paneque, 2004).

### **2.2.5 Calidad en la atención Odontológica**

La calidad en la atención Odontológica es definida como el total de elementos y características del servicio, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes. La calidad no es exactamente sinónimo de más tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, rapidez, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; más bien es la suma de todos estos factores y muchos otros.

El odontólogo moderno, para obtener éxito profesional, no sólo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a la práctica odontológica, sino también poseer habilidades, incluyendo especialidad, búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de

materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica.

Por último, Inoue, manifiesta que la calidad comprende excelencia, disciplina, adaptación a lo que se requiere, conseguir procesos y resultados que no solo cumplan los objetivos sanitarios, sino que logre un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes (Inoue, Tsukasaki, Furuyama, & Baba, 2011).

### **2.2.6 Evaluación de la calidad**

La evaluación de la calidad de los servicios se puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y calidad profesional.

Actualmente existen varios modelos para investigación de la calidad de los servicios: entre los más utilizados encontramos el modelo Servqual (Service Quality) (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988) considerado un método de investigación comercial que permite elaborar una valoración del nivel de calidad de cualquier empresa de servicios. Saber qué expectativas tienen los clientes y cómo ellos valoran nuestro servicio. Además, diagnostica de forma general el proceso de servicio objeto de estudio. A partir de los conceptos antes expuestos por varios autores se puede concluir que todos concuerdan, en que el objetivo primordial de la calidad es satisfacer al cliente (Valls y Vigil, 2000).

Diversos investigadores han propuesto que la calidad es percibida no como un concepto de una sola dimensión, sino como múltiples factores (Zeithaml & Bitner,

2002). En el caso de los servicios se han enumerado las siguientes 5 dimensiones de la percepción de calidad.

1) Confianza: Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.

2) Responsabilidad: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para proveer el servicio con prontitud.

3) Seguridad: El conocimiento y la cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.

4) Empatía: Brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

5) Elementos Tangibles: La apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales escritos.

Actualmente la metodología empleada es en base a los cinco indicadores del modelo Servqual incluidas en las tres dimensiones; estructura, procesos y resultados, en donde cada pregunta va asociada a los indicadores.

### **2.2.7 Satisfacción**

El concepto de satisfacción ha mejorado con el tiempo, presentando elementos más claros respecto a la calidad percibida cuando el usuario evalúa la atención de salud.

En tal sentido, para que las medidas de satisfacción al cliente sean de utilidad; deben considerar dos aspectos:

(1) las expectativas y preferencias de los clientes respecto a las diversas dimensiones de calidad de producto y servicio,

(2) las percepciones de los clientes acerca de qué tan bien está satisfaciendo esas expectativas.

La satisfacción del usuario puede definirse como la medida en que la atención del servicio cumple con sus expectativas, esta dimensión se incluye dentro del concepto más amplio de aceptabilidad y cumplimiento o grado de colaboración del usuario. Esta satisfacción depende de la resolución de problemas, del resultado de la atención según sus expectativas, del trato personal que recibieron y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. (Al Qatari & Haran, 1999).

Hoy en día, conseguir la completa "satisfacción del cliente" es una condición indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por consiguiente, en el mercado. Por ello, el propósito de conseguir la satisfacción de cada cliente ha traspasado las barreras de la mercadotecnia para establecerse como uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales (producción, finanzas, recursos humanos, etc...) de las empresas exitosas.

Los elementos que conforman la satisfacción del cliente son:

1. El Rendimiento Percibido: Es el "resultado" que el cliente "percibe" en el producto o servicio que adquirió.

2. Las Expectativas: Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.

3. Los Niveles de Satisfacción; se mencionan que, una vez realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se presenta cuando el desempeño percibido no cumple las expectativas del cliente.

- Satisfacción: Ocurre cuando el desempeño percibido cumple con las expectativas del cliente.

- Complacencia: Se presenta cuando el desempeño percibido rebasa a las expectativas del cliente. (Armstrong, 2008).

Dependiendo el grado de satisfacción del cliente, se puede saber el nivel de lealtad hacia una marca o empresa. Por otra parte, el cliente satisfecho mantendrá su lealtad; pero, solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una mejor oferta (lealtad condicional).

En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por esa razón, las empresas inteligentes tratan de complacer a sus clientes mediante promesas que pueden cumplir, y entregar luego más de lo que prometieron.

### 2.2.8 Relación entre calidad y satisfacción

Debido a que ambos conceptos mantienen relación, algunos autores consideran a ambos términos como sinónimos, que sugiere que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, ya que, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo; otros autores, destacan que los profesionales no tienen que diferenciar entre ambos conceptos.

Pero a pesar de que en los dos casos nos referimos a evaluaciones subjetivas por parte de los usuarios, es fundamental resaltar ciertas diferencias, señalando que las investigaciones realizadas sobre satisfacción se han centrado en las evaluaciones posteriores al consumo o compra, mientras que las investigaciones sobre calidad se basan en evaluaciones anteriores a la decisión de consumo o compra.

La mayoría de los autores investigados consideran que la satisfacción implica:

1. La presencia de una meta que el consumidor desea alcanzar.
2. El logro de esta meta, solo puede ser considerado tomando en cuenta un estándar de comparación.
3. El proceso de evaluación de la satisfacción incluye como mínimo la presencia de dos elementos: una meta y una referencia o estándar de comparación (Diprete, Mille, Rafah, & Hatzell, 1990).

### 2.2.9 Percepción

Para comprender el concepto de percepción es indispensable entender la definición de sensación. La sensación se refiere a la impresión agrupada por los sentidos y que es llevada a la mente por medio del sistema nervioso, por ejemplo, tocar hielo produce sensación de frío.

La sensación también se define en término de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo. La interpretación de sensaciones también incluye la percepción, proporcionándoles significado y organización. (Rodríguez, 2011).

#### - Escala de medición tipo Likert

El objetivo es asociar numéricamente los datos que se manifiestan en forma verbal, para luego manipularlos, como si se tratará de datos cuantitativos y así poder analizarlos adecuadamente.

La escala de Likert evalúa actitudes, es decir, que se utiliza para calcular el grado en que se da una actitud o predisposición de los encuestados sometidos a contextos sociales particulares.

Para esto debemos tener claro que es actitud, por lo que se sostiene que “es una disposición psicológica, adquirida y organizada a través de la propia experiencia que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones”.



## CAPITULO III

### MÉTODO

#### **3.1 Tipo de Investigación**

El presente estudio es de tipo: DESCRIPTIVO OBSERVACIONAL.

Debido a que se observó, analizó e interpretó la valoración del usuario del servicio de ortodoncia por medio de un cuestionario.

TRANSVERSAL – PROSPECTIVO.

Debido a que el registro de los datos se realizara en un periodo de tiempo definido. Y la ejecución del cuestionario se hace luego de la planeación de la investigación.

El presente estudio se enmarca dentro de un diseño: NO EXPERIMENTAL, porque se observarán las variables y relaciones entre éstas en su contexto natural.

Bajo un enfoque CUANTITATIVO al determinar cuál es el grado de satisfacción de los pacientes en base a su percepción de la calidad en base de los puntajes obtenidos.

#### **3.2 Población y muestra.**

La población está constituida por todos los padres o apoderados de los pacientes que acudieron al servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del departamento de Odontopediatría del Instituto Nacional de salud del niño, durante el período lectivo de diciembre de 2016 a mayo del 2017; 11394 pacientes, dato proporcionado por la oficina de Estadística del INSN.

## **Instituto Nacional de salud del Niño**

El INSN tiene un firme propósito de contar con profesionales odontólogos especialistas de calidad, con capacidad solidaria, creativa, crítica y humanista, con valores y principios éticos sólidos, capaces de analizar y solucionar problemas de salud bucal, que se presentan en nuestra sociedad, y de esta manera contribuir con el desarrollo del país.

Para esto el INSN cuenta con un Área Clínica de Ortodoncia, donde los especialistas realizan su ejercicio profesional, relacionado con los métodos implementados por dicha institución.

- Ubicación

El servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar se encuentra ubicado dentro de las instalaciones del Instituto Nacional de Salud del Niño este a su vez se localizada en la Avenida Brasil 600, Breña.

- Horario

El servicio de ortodoncia del INSN permanece abierto de lunes a sábado en un horario de 08:00 am a 02:00 pm ofreciendo así a los pacientes un servicio continuo los seis días de la semana.

- Servicios

Los profesionales son capaces de seguir las normativas legales de bioseguridad y ambientales vigentes, atender a los pacientes con calidad, calidez, respeto y empatía, así como desplegar acciones de prevención, diagnóstico y tratamientos específicos de:

Ortodoncia y Ortopedia maxilar, Tratamiento del paciente fisurado Odontología, Cirugía oral y maxilofacial.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el software Epidat v.4.1, con los parámetros de proporción esperada de satisfacción de usuario de atención odontológica de 71% (Coyago, 2014), con un nivel de confianza del 95% y una precisión del 5%. Se obtuvo una muestra mínima de **330** pacientes.

Fórmula:

$$n = 1.96^2 \frac{N * p * q}{i^2 * (N - 1) + 1.96 * p * q} =$$

Donde:

$n$  = Tamaño de muestra

$N$  = 11394 usuarios continuadores en 6 meses, dato proporcionado por la oficina de estadística del INSN.

$Z$  = 1.96 para, valor tabular de la distribución normal estándar para un nivel del 95% de confianza

$p$  = 71% proporción de satisfacción esperada en atención Odontológica (Coyago 2014).

$q$  =  $1 - p$  =  $100 - 70$  = 30%

$i$  = 5%, nivel de error,

Haciendo las operaciones indicadas, se obtuvo un  $n = 314$ , para salvaguardar este tamaño mínimo, se considero tomar 5% adicional, quedando finalmente una muestra de 330 usuarios atendidos en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar.

### **3.2.1 Limitación Temporal**

Padres o Apoderados de pacientes que acuden a atenderse en el Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño durante los meses de diciembre 2016 a agosto del 2017.

### **3.2.2 Limitación Espacial.**

El marco muestral corresponde a los padres o apoderados de los pacientes continuadores en 6 meses: 11394, dato proporcionado por la oficina de Estadística del INSN, que acuden al servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar.

### **3.2.3 Criterios de Selección. -**

#### 3.2.3.1 Criterios de inclusión

- Padres o responsables de los pacientes menores de 18 años.
- Padre o tutor cuyo hijo haya cumplido por lo menos dos citas en el momento de la entrevista.
- Pacientes atendidos en la especialidad de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar.

#### 3.2.3.2 Criterios de Exclusión.

- Paciente que no desee participar en la encuesta.

- Pacientes que hayan sido atendidos por primera vez.
- Pacientes que no se encuentren dentro de sus facultades psicológicas estándar.

### **3.3 Hipótesis**

No se formulará Hipótesis por ser un estudio descriptivo.

### **3.4 Operacionalización de Variables**

#### **3.4.1 Variables.**

##### **3.4.1.1 Variable Única.**

- Grado de satisfacción del usuario.

##### **3.4.1.2 Variables Intervinientes.**

- Género
- Grado de escolaridad
- Tiempo de tratamiento

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de Medición	Valor
<b>Calidad de Atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar</b>	<b>Fiabilidad.</b> Referida a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de manera fiable y precisa.	<p>¿El personal de informes del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?</p> <p>¿El Ortodoncista le atendió en el horario programado?</p> <p>¿Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?</p> <p>¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?</p> <p>¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?</p>	Nominal	(7) Muy buena. (6) Buena. (5) Regularmente Buena. (4) Regular. (3) Regularmente mala. (2) Mala. (1) Muy Mala.
	<b>Capacidad de respuesta:</b> Disposición de ayudar a los	¿La atención en el módulo de admisión del Seguro integral de salud (SIS) o en la caja fue rápida?	Nominal	7) Muy buena. (6) Buena. (5) Regularmente Buena. (4) Regular.

	clientes con un tiempo adecuado	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?		(3) Regularmente mala. (2) Mala. (1) Muy Mala.
	<b>Seguridad:</b> referida a la competencia, credibilidad, y que inspire confianza.	¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?	Nominal	7) Muy buena. (6) Buena. (5) Regularmente Buena. (4) Regular. (3) Regularmente mala. (2) Mala. (1) Muy Mala.
¿El Ortodoncista, le realizó un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el que fue atendido?				
¿El Ortodoncista le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?				
	<b>Empatía:</b> Acceso fácil, disposición y comunicación para atender al usuario. Evalúa si el paciente es priorizado o no.	¿El personal del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Nominal	7) Muy buena. (6) Buena. (5) Regularmente Buena. (4) Regular. (3) Regularmente mala. (2) Mala. (1) Muy Mala.
¿El Ortodoncista que le atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud?				

		<p>¿Usted comprendió la explicación que el Ortodoncista le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Ortodoncista sobre el tratamiento que recibirá: ¿Tipo de aparatología a Usar, forma de uso y efectos adversos?</p> <p>¿Usted comprendió la explicación que el Ortodoncista le brindó sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?</p>		
	<p><b>Aspectos Tangibles:</b> Evalúa la apariencia de las instalaciones, equipos, instrumental, y personal</p>	<p>¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?</p> <p>¿La consulta en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar contó con personal para informar y orientar a los pacientes?</p> <p>¿Los consultorios contaron con</p>	Nominal	<p>7) Muy buena. (6) Buena. (5) Regularmente Buena. (4) Regular. (3) Regularmente mala. (2) Mala. (1) Muy Mala.</p>

		equipos disponibles e instrumental necesarios para su atención?  ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?		
<b>Variables Intervinientes</b>	<b>Género</b>	Características del Género	Nominal	Masculino Femenino
	<b>Nivel de escolaridad</b>	Nivel de Instrucción educativa.	Nominal	Universitario. Superior Técnico. Secundaria Primaria
	<b>Tiempo de tratamiento</b>	Meses de duración	Intervalo	Mayor a 6 meses. De 6 a 12 meses. De 12 a 18 meses. De 18 a 24 meses. Más de 24 meses.

3.5

## Instrumento

El instrumento utilizado fue una encuesta para la medición de satisfacción del usuario, denominada metodología SERVQUAL. Esta metodología cuenta con una guía técnica del Ministerio de Salud del Perú. 34. La duración de cada encuesta será de 15 minutos aproximadamente. (Anexo 3).

La encuesta está validada mediante la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo mediante la R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

Las encuestas incluyen en su estructura 20 preguntas de Expectativas y 20 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

**Fiabilidad:** Preguntas del 01 al 05.

**Capacidad de Respuesta:** Preguntas del 06 a la 07.

**Seguridad:** Preguntas del 08 al 11.

**Empatía:** Preguntas del 12 al 16.

**Aspectos Tangibles:** Preguntas del 17 al 20.

### **3.5 Procedimientos**

La recolección de los datos se realizará por el propio investigador y se efectuará en las siguientes etapas:

#### Captacion de los datos.

Una vez adaptada y modificada la encuesta para esta investigación se procederá a la recopilación de la información, para lo cual se proporcionará al participante una hoja de consentimiento informado (Ver Anexo 1) para que se lea y así autorice su colaboración en la encuesta e investigación, una vez obtenida su aprobación, se aplicará la encuesta, la misma que constará de dos partes, una de datos generales y otra correspondiente a la 20 preguntas formuladas para medir las expectativas y 20 preguntas para medir la percepción de calidad (Ver Anexo 2 ).

#### **Consideraciones Éticas.**

Por la naturaleza de nuestra investigación al realizarse con seres humanos fue indispensable informar al encuestado sobre el tipo de investigación, para lo cual se explicó que su ayuda se basaría en contestar una serie de preguntas, sin que este sea intervenido clínicamente y así obtener su consentimiento para realizar la investigación.

Todos los procedimientos del presente estudio tratan de preservar la integridad y los derechos fundamentales de los pacientes sujetos a investigación, de acuerdo con los lineamientos de las buenas prácticas clínicas y de ética en investigación biomédica. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Los datos obtenidos serán codificados de tal forma que sea imposible reconocer a los participantes de la encuesta. Y pasará su revisión por el comité de Ética del Instituto Nacional de Salud del Niño.

De esta manera se podrá evaluar las expectativas y percepción de la calidad de la atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar brindados por el departamento de Odontopediatría en el Instituto Nacional de Salud del Niño.

Por lo tanto, la aceptación de los participantes en la investigación se obtendrá mediante un consentimiento informado.

### **3.7 Análisis de Datos**

Para la digitación de las encuestas se utilizó la herramienta informática (Aplicativo en Excel) de acuerdo con la categoría.

Para el análisis de los resultados se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que se obtuvieron por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia  $P - E$ .

Para facilitar la respuesta del encuestado, así como en el análisis de los datos, se utilizaron las alternativas de respuesta de una escala de Likert.

Muy mala = 1

Mala = 2

Regularmente mala = 3

Regular	= 4
Regularmente Buena	= 5
Buena	= 6
Muy buena	= 7

Se organizaron los datos en tablas y gráficas, usando estadística descriptiva, hallando frecuencias y porcentajes determinando las características de las variables de estudio.

Posteriormente se aplicó la Prueba de Asociación (Chi- Cuadrado de Pearson) para muestras independientes cualitativas a fin de determinar la existencia de asociación estadísticamente significativa en relación con el género, grado de instrucción y tiempo de tratamiento.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Contrastación de Hipótesis**

No se formuló Hipótesis por ser un estudio descriptivo.

#### **4.2 Análisis e interpretación**

Se encuestaron 330 Padres o acompañantes de pacientes del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño, de los cuales 267 mujeres y 63 varones. Siendo el grado de instrucción Secundaria el más frecuente con un 38,2%, y con respecto al tiempo de tratamiento de sus hijos, el 34.2% tenían mas de 24 meses de tratamiento. En general, el 51.5% de las personas encuestadas estaban satisfechos y el 48.5% insatisfechos.

Tabla 1

*Grado de satisfacción del usuario externo según las dimensiones del servicio.*

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfecho (+)	164	49.7%	102	30.9%	206	62.4%	222	67.3%	139	42.1%
Insatisfecho (-)	166	50.3%	228	69.1%	124	37.6%	108	32.7%	191	57.9%

Al determinar la calidad de atención del usuario externo del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar a partir de las dimensiones evaluadas; se observó que el mayor nivel de satisfacción fue la empatía (67.3%). Mientras que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue la capacidad de respuesta (69.1%)

Tabla 2

*Asociación del nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según sexo.*

		Masculino		Femenino		P.
		N	%	N	%	
<b>Fiabilidad</b>	Satisfecho	40	12.10%	124	37.60%	0.015*
	Insatisfecho	23	7.00%	143	43.30%	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Satisfecho	25	7.60%	77	23.30%	0.098
	Insatisfecho	38	11.50%	190	57.60%	
<b>Seguridad</b>	Satisfecho	44	13.30%	162	49.10%	0.117
	Insatisfecho	19	5.80%	105	31.80%	
<b>Empatía</b>	Satisfecho	47	14.20%	175	53.00%	0.168
	Insatisfecho	16	4.80%	92	27.90%	
<b>Aspectos tangibles</b>	Satisfecho	33	10.00%	106	32.10%	0.062
	Insatisfecho	30	9.10%	161	48.80%	
<b>Calidad de Atención</b>	Satisfecho	39	61.90%	131	49.06%	*0.064
	Insatisfecho	24	38.10%	136	50.94%	

\*El valor de significancia de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson

Al analizar las dimensiones independientemente, con el objetivo de determinar si existe una asociación de la calidad de atención del usuario externo del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con respecto al género. Se encontró una relevancia estadísticamente significativa ( $p=0.015$ ) solo con la dimensión de fiabilidad. Se vio mayor porcentaje de insatisfacción en el género Femenino con 50.94% y mayor porcentaje de satisfacción en el género masculino (61.90%).

Mientras se pudo observar el mayor porcentaje de insatisfacción (57.6%) en relación con la capacidad de respuesta por parte del género femenino.

Tabla 3

*Asociación del nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según grado de instrucción.*

		Universitaria		Superior técnico		Secundaria		Primaria		<i>P.</i>
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Fiabilidad	Satisfecho	28	8.50%	54	16.40%	69	20.90%	13	3.90%	0.369
	Insatisfecho	35	10.60%	64	19.40%	57	17.30%	10	3.00%	
Capacidad de respuesta	Satisfecho	17	5.20%	35	10.60%	40	12.10%	10	3.00%	0.516
	Insatisfecho	46	13.90%	83	25.20%	86	26.10%	13	3.90%	
Seguridad	Satisfecho	36	10.90%	69	20.90%	86	26.10%	15	4.50%	0.329
	Insatisfecho	27	8.20%	49	14.80%	40	12.10%	8	2.40%	
Empatía	Satisfecho	38	11.50%	80	24.20%	90	27.30%	14	4.20%	0.421
	Insatisfecho	25	7.60%	38	11.50%	36	10.90%	9	2.70%	
Aspectos tangibles	Satisfecho	25	7.60%	49	14.80%	53	16.10%	12	3.60%	0.771
	Insatisfecho	38	11.50%	69	20.90%	73	22.10%	11	3.30%	
Calidad de atención	Satisfecho	30	47.60%	58	49.20%	69	54.80%	13	56.50%	*0.703
	Insatisfecho	33	52.40%	60	50.80%	57	45.20%	10	43.50%	

Al analizar las dimensiones independientemente, con el objetivo de determinar si existe una asociación de la calidad de atención del usuario externo del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con respecto al grado de instrucción. No se encontró una relevancia estadísticamente significativa y se pudo observar el mayor porcentaje de insatisfacción (52.40%) en padres o acompañantes de instrucción Universitaria, y más satisfacción en grado de instrucción primaria (56.50 %). Mientras que el mayor porcentaje de satisfacción (27.3%) en relación con la empatía por parte de los padres con grado de instrucción secundaria.

Tabla 4

*Asociación del Nivel de satisfacción de las dimensiones del servicio de Ortodoncia según el tiempo de tratamiento.*

		Menos de 6 meses		6 a 12 meses		12 a 18 meses		18 a 24 meses		+ de 24 meses		P.
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
<b>Fiabilidad</b>	Satisfecho	29	8.80%	27	8.20%	26	7.90%	25	7.60%	57	17.30%	0.149
	Insatisfecho	43	13.00%	22	6.70%	31	9.40%	14	4.20%	56	17.00%	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Satisfecho	19	5.80%	19	5.80%	17	5.20%	13	3.90%	34	10.30%	0.684
	Insatisfecho	53	16.10%	30	9.10%	40	12.10%	26	7.90%	79	23.90%	
<b>Seguridad</b>	Satisfecho	37	11.20%	29	8.80%	34	10.30%	28	8.50%	78	23.60%	0.103
	Insatisfecho	35	10.60%	20	6.10%	23	7.00%	11	3.30%	35	10.60%	
<b>Empatía</b>	Satisfecho	42	12.70%	35	10.60%	37	11.20%	27	8.20%	81	24.50%	0.379
	Insatisfecho	30	9.10%	14	4.20%	20	6.10%	12	3.60%	32	9.70%	
<b>Aspectos tangibles</b>	Satisfecho	27	8.20%	21	6.40%	25	7.60%	17	5.20%	49	14.80%	0.936
	Insatisfecho	45	13.60%	28	8.50%	32	9.70%	22	6.70%	64	19.40%	
<b>Calidad de atención</b>	Satisfecho	31	43.10%	25	51.00%	29	50.90%	24	61.50%	61	54.00%	*0.417
	Insatisfecho	41	56.90%	24	49.00%	28	49.10%	15	38.50%	52	46.00%	

Al analizar las dimensiones independientemente, con el objetivo de determinar si existe una asociación de la calidad de atención del usuario externo del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar con respecto al tiempo de tratamiento. No se encontró una relevancia estadísticamente significativa. Mayor porcentaje de satisfacción (61.50%) en relación con 18 y 24 meses de tratamiento de sus hijos y más insatisfacción en tratamientos menores a 6 meses (56.90%). Mientras se pudo observar el mayor porcentaje de satisfacción (24.5%) en relación con la empatía por parte de los padres con más de 24 meses de tratamiento de sus hijos.

## CAPITULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Discusión

Finalizado el análisis de los resultados obtenidos al aplicar el cuestionario SERVQUAL para la calidad de atención del usuario externo del servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar del Instituto Nacional de salud del Niño (INSN), se encontró un porcentaje global mayor de satisfacción del 51.5%.

Esta satisfacción de la calidad del servicio semejantes con los resultados obtenidos en los estudios de Fernández *et al*, obtenidos en el INSN; en el 2012 encontró un porcentaje de satisfacción del 66.32% (Consultorio externo), 62.7% (Hospitalización), 62,8% (Servicio Bajo Tarifario Diferenciado) y 58.7% (Emergencia). En el 2013 obtuvo porcentajes de satisfacción del 58.1% (Emergencia), 57.6% (Hospitalización), 48.9% (Consultorio externo) y 68.5% (Servicio Bajo Tarifario Diferenciado).

Para Vargas Y. (2013), la mayoría de los usuarios mostraron satisfacción (76%) al aplicar el cuestionario Serqval para determinar la calidad de la atención recibida en el Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unánue.

Así mismo Villar-López M. *et al*. (2016), encontró que la percepción de calidad en servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud en Lima y Callao tuvo un porcentaje promedio de satisfacción de 68,9%. Al igual que Cabello, E. *et al* (2012), aplicado en la consulta externa del Hospital Nacional Cayetano Heredia, con niveles del 52.6% de satisfacción.

Por el contrario, los resultados obtenidos por Cortés-Rodríguez D. *et al.* (2013) al aplicar el cuestionario Serqval observó que un total de 62.29% de insatisfacción; así como el estudio de Tinoco M. (2016), donde reporta un porcentaje de 73.03% de insatisfacción, en los usuarios de consultorios externos del Hospital Nacional de la Policía Nacional.

Mientras que los resultados obtenidos por Navarro L. (2016) en la Unidad de diálisis del SUA-Nefrología de la UPCH, establecen un nivel promedio de satisfacción global fue de  $-0.93 \pm 0.73$ , donde los pacientes encuestados manifestaron un nivel de insatisfacción del 92.47%.

Rivera (2015), encontró en los usuarios externos en los consultorios del hospital nacional “Luis N. Sáenz”, un 67.7% de insatisfacción, a lo igual que Ninamango W. (2014) que obtuvo un nivel de insatisfacción global de 83.9% en los pacientes del consultorio externo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Este instrumento Serqval, validado por el Ministerio de Salud, también fue aplicado en un estudio realizado en el Hospital de María Auxiliadora, donde se encontró una insatisfacción global de 71.1 %. Similar aplicación dada por García-Miranda (Perú 2013), con niveles del 55% de insatisfacción con la calidad de atención en el centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos.

En el estudio de Bernuy L. (2005) encontró en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, una insatisfacción del 97% con la calidad de atención y solo el 3% se encuentran satisfechos.

En nuestro análisis desarrollamos cinco (5) dimensiones en relación con la calidad de atención. Las dimensiones con mayor porcentaje de insatisfacción son la de Capacidad de Respuesta con 69.1% y Aspectos Tangibles con 57.9%.

A la pregunta: ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? Así como la atención en el módulo de SIS y en la caja fue rápida, presenta un porcentaje de 61.5% de insatisfacción, coincidiendo con el estudio realizado por Ibarra Morales (2014) en los Hospitales Públicos de la ciudad de Hermosillo, con un 60.62% de insatisfacción sobre este aspecto. Así como Ninamango W. (2014), encontró que la capacidad de respuesta tiene mayor insatisfacción 81.7% y García-Miranda (2013) mayor insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6.

El ministerio de Salud en el Hospital de María auxiliadora encontró mayor insatisfacción en Capacidad de respuesta (78.80%), seguida de la dimensión Aspectos Tangibles (77.24%). Así como el estudio de Cabello, E. *et al* (2012) halló mayor insatisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta, en los aspectos de: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado, insituciones públicas con carencias en la implementación de equipos e infraestructura.

Sin embargo, los estudios de Rivera (2015), realizados en el Hospital Nacional “Luis N. Sáenz”, encontró una satisfacción en la dimensión de Capacidad de respuesta del 80.0% pero coincide en la insatisfacción de la dimensión de tangibilidad (82.0%).

En nuestra investigación; el porcentaje de “satisfacción” que encontramos se debe principalmente a los valores altos en las dimensiones de seguridad 62.4%, específicamente en la pregunta: “el Ortodoncista que lo atendió, le inspiró confianza” (67.9%) y empatía 67.3% a partir de la pregunta: “el Ortodoncista que lo atendió, mostró interés en solucionar su problema de salud”.

Estos resultados coinciden con los encontrados por García-Miranda (2013), con porcentajes de satisfacción para empatía del 52% y seguridad con 51.8%. A diferencia de Villar-López M. *et al.* (2016), que obtuvo porcentajes de satisfacción en la dimensión de fiabilidad del 77,5% y los aspectos tangibles de 61,1%. Conjuntamente a los resultados de Hu-Vargas (2015), que los niveles de satisfacción se deben a los obtenidos en la dimensión de Fiabilidad con un porcentaje del 75%.

Cuando evaluamos los resultados de la calidad de la atención del servicio de Ortodoncia y ortopedia maxilar del departamento de Odontopediatría del INSN buscando si existe una asociación estadísticamente significativos con la variable género, se apreció un grado de mayor satisfacción dentro de los padres de género masculino de 61.9% de un total de 63, mientras que, dentro de los padres de género femenino, la satisfacción es del 49.1% de 267.

Para Tinoco M. (2016), el género femenino percibe una mayor insatisfacción, comparado con el género masculino (74.74% vs 69.46% respectivamente), explicando que el género femenino es el que percibe mayor insatisfacción.

Contrario, lo obtenido por Álvarez, A. *et al.* (2012), donde su muestra era más hombres 54.5% (156), que la vez, estaban totalmente satisfechos (92%) en comparación del grupo de mujeres que fueron 71%.

Este comportamiento estadístico en relación de la influencia del género sobre la apreciación final de la calidad de la atención explica la ausencia de una asociación estadísticamente significativa ( $p= 0.064$ ), en contraparte a lo demostrado por Ibarra Morales, (2014) que concluye que el género femenino tuvo un peso significativo en la evaluación sobre la calidad del servicio de salud, con un porcentaje de satisfacción del 78.10%

Para Coyago (2014), concluye que no hubo diferencias significativas en cuanto a la satisfacción de usuarios de acuerdo con el género coincidiendo con nuestro estudio.

En relación de la evaluación de la influencia del grado de instrucción sobre la apreciación de la calidad de la atención, nuestra investigación reveló una mayor insatisfacción en las personas con estudios Universitarios 52.4% en contraparte de los padres con instrucción Primaria que presentaron un porcentaje de satisfacción del 56.5% pero que sin embargo no representa una asociación estadísticamente significativa ( $p=0.703$ ).

De igual manera Ninamango (2014), no encontró influencia del grado de instrucción sobre la calidad de la atención, ya que para todos los grupos la insatisfacción está presente.

Sin embargo, para Tinoco (2016) señala que, cuanto mayor sea el grado de instrucción, se asocia, casi invariablemente, con una mayor insatisfacción; lo que podría explicarse por la gran expectativa propia de la persona con mayor nivel educativo.

Del mismo modo Álvarez et al (2012), describió diferencias importantes en la percepción de la calidad de los servicios de salud con relación al grado de instrucción siendo las principales razones para la insatisfacción en los grupos de alta escolaridad.

Finalmente, con respecto a la influencia del tiempo de tratamiento, nuestro estudio encontró mayor satisfacción 61.5% en las personas encuestadas cuyos niños tenían de 18 a 24 meses de tratamiento, y mayor insatisfacción en los padres cuyos niños tienen menos de 6 meses de tratamiento 56.9%. Esto se puede explicar por qué al iniciar el tratamiento, tienen que realizarse una serie de exámenes previos como Radiografías, fuera del servicio de Ortodoncia.

## 5.2 Conclusiones

Los padres o acompañantes de los pacientes que se atienden en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional del Salud del Niño presentaron de manera general una satisfacción del 51.5%.

1. Se observó que el mayor nivel de satisfacción en la calidad de atención en el Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar fue la empatía (67.3%), mientras que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción fue la capacidad de respuesta (69.1%).
2. Se apreció asociación estadísticamente significativa del género con la percepción de la calidad de atención en referencia a la dimensión de Fiabilidad en ( $p = 0.015$ ). También se pudo observar mayor porcentaje de insatisfacción (50.94%) en el género femenino y mayor porcentaje de Satisfacción en el género masculino (61.90%). Y mayor porcentaje de insatisfacción (57.6%) en la dimensión de capacidad de respuesta en el género femenino.
3. No se observó asociación estadísticamente significativa de la calidad de atención en referencia al Grado de Instrucción. Pero se vió un mayor porcentaje de insatisfacción (52.4%) en padres o acompañantes de instrucción universitaria y mayor satisfacción en grado de instrucción primaria con 56.50%. Y además un mayor porcentaje de satisfacción (27.3%) en la dimensión de empatía por los padres de instrucción secundaria.
4. No se apreció una asociación estadísticamente significativa de la percepción de la calidad de atención en referencia al tiempo de tratamiento, pero se pudo observar el mayor porcentaje de satisfacción (61.50%) en relación a los padres entre 18 y 24

meses de tratamiento de sus hijos y mayor insatisfacción en los padres con tratamientos menores a 6 meses, (56.90%) como también se observó el mayor porcentaje de satisfacción (24.5%) en relación a la empatía por parte de los padres con más de 24 meses de tratamiento de sus hijos.

### **5.3. Recomendaciones**

A la dirección del SIS (Sistema Integral de Salud) implementar mecanismos para que sus procesos sean más rápidos y así disminuir el tiempo de espera de los pacientes. Así como también a la Dirección de apoyo al Diagnóstico, tomar acción inmediata para que los equipos de Rx estén siempre operativos y puedan hacer tomas radiográficas a mayor número de pacientes.

A la Jefaturas que manejan Archivo, contar con mayor personal para poder agilizar la ubicación de la Historias Clínicas, y estas se encuentren de manera oportuna en el momento de la atención.

A las Jefaturas de Administración, supervisar y sensibilizar al personal administrativo para que pueda brindar información clara, concisa y precisa al paciente para su mejor atención.

A la Oficina de Servicios Generales, supervisar con frecuencia la limpieza de los consultorios médicos y de la sala de espera.

A la Dirección General, gestionar la construcción e implementación de salas de espera más cómodas y espaciosas mientras se aguarda para la atención del paciente (Dirección de calidad en Salud., 2012) s del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar, departamento de Odontopediatría.

## CAPITULO VI

### REFERENCIAS

- Al Qatari, G., & Haran, D. (1999). *Determinant of users satisfaction with primary health care settings and services in Saudi Arabia*. *Int J Qual Health Care*, 2(6), 523-531.
- Alvarez de la Rosa, A., Olivares, C., Julio, C., & Olvera, S. (2012). *Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería*. *Enf Neurol*, 11(2), 68-72.
- Armstrong, G. K. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Ediciones Pearson.
- Bernuy, L. (2005). *Calidad de la Atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Mayor de San Marcos*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología, Lima.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Medicina. Lima: Revista Medica Herediana.
- Carnevali, C. O. (1997). *Administración Aplicada*. Patagonia, Argentina: Osmar B.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Brasil: Ediciones McGraw-Hill Interamericana, 7 edición.
- Clery, A. (12 de enero de 2015). SCRIBD. (G. A. Salas, Productor) Recuperado el 8 de enero de 2017, de CALIDAD TOTAL: [URL: https://es.scribd.com/document/253068178/CALIDAD-TOTAL-CESAR-docx](https://es.scribd.com/document/253068178/CALIDAD-TOTAL-CESAR-docx)
- Cortés, D., & Oyarzo, C. (2013). *Grado de Satisfacción de los pacientes en Hemodiálisis, en relación a las prestaciones otorgadas por los centros de diálisis en la ciudad de Puerto Montt*. Tesina para Licenciatura en Administración, Universidad Austral de Chile, Puerto Montt.
- 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 periodo lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014*. Quito-Ecuador. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Diprete, L., Mille, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (1990). *Garantía de calidad de la atención de Salud en los países en desarrollo*. USA: USAID.

- Dirección de calidad en Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo*. Ministerio de Salud, Dirección General de Salud de las Personas, Lima.
- Fernandez, J., & Shimabuku, R. (2014). *Satisfacción del usuario externo en el Instituto Nacional de Salud del Niño*. Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima.
- Flora, E. (2007). *Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS*. *Revista médica del instituto de seguridad de México*, 149-155.
- Fornaris, M. (2006). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años*. Recuperado el 12 de 1 de 2017, de MEDISAN: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol10\\_2\\_06/san05206.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.htm)
- García-Miranda, D. (2013). *Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los Servicios de Salud de los usuarios del Centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo 2013*. Tesis Título Profesional, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina, Lima.
- Gonzales, D. (2005). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Gutiérrez, M. (2010). *Elementos financieros en clínicas odontológicas*. Santiago, Chile: Editorial Aránguiz.
- Hildenhovi, H., Laippala, P., & MojonenK. (jun de 2001). *Development of a patient orientated instrument to measure service quality in outpatient departments*. *J. Adv. Nurs*, 34(5), 696-705.
- Huerta, E. (2015). *Nivel de Satisfacción de los Usuarios atendidos en el Tópico de medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima.
- Ibarra-Morales, L., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2014). *Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora*. *TECNOCENCIA*, 8(2), 98-108.
- Inoue, M., Tsukasaki, H., Furuyama, C., & Baba, K. (2011). *Denture Quality has a minimal effect on health related quality of life in patients with removable dentures*. *Journal of Oral Rehabilitation*(28), 818-26.
- Jara, J. (2002). *Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Servicios en Salud*. Gestión de RRHH en salud. Puno.
- Jiménez Paneque, R. E. (2004). *Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual*. *Rev. Cubana Salud Pública*, 30(1).

- Koontz, H. &. (2004). *Administración Una Perspectiva Global*. (E. M.-H. Interamericana, Ed.) D.F, Mexico.
- Matlin, M., & Foley, H. (1996). *Sensación y Percepción*. D.F., Mexico: Prentice Hall.
- Navarro, C. (2016). *Evaluación de la calidad de atención a través de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo en las Unidades de Diálisis del SUA- Nefrología de la UPCH*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Ninamango, W. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis Profesional, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Lima.
- Núñez, J. (2007). *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*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Odontología, Lima.
- Oficina de Gestión de la Calidad. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Hospital María Auxiliadora., Lima.
- Oficina de Gestión de la Calidad. Hospital María Auxiliadora. (2014). *Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL*. Ministerio de Salud., Lima.
- Organización Panamericana de la Salud; Gilmore, Carol. (1996). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Washington, DC: OPS.
- Otero, J. (2012). *Aspectos Empresariales positivos de la Práctica odontológica*. *Odontomarketing*, 15-18.
- Pietrek, J., & Dhom, G. (1993). *En El ABC de la gestion: La clínica estomatológica como empresa* (Vol. VI, págs. 402-405). España: Quintessence.
- Reyes, A. (2004). *Administración de Empresa*. Mexico, Mexico: Editorial Limusa.
- Rivera, G. (2015). *Satisfacción de los Usuarios a través de sus expectativas y percepciones en la atención Médica*. *DIAGNÓSTICO*, 54(1).
- Rodriguez, M. (2011). *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los Usuarios externos de una Clínica Odontológica Universitaria*. Universidad Alas Peruanas, Lima.
- Tinoco, M. (2016). *Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo octubre-diciembre 20015*. Tesis Profesional, Universidad Ricardo Palma, Facultad de Medicina Humana, Lima.
- Unidad de Gestión de la Calidad. . (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo Servqual*. Ministerio de Salud, Lima.
- Urwick, L. (1961). *Los Elementos de la Administración*. Mexico: 2º Edición.

- Uzcátegui, J. (1 de mayo de 2007). *Diferencia entre el Servicio y la atención*. Recuperado el 15 de febrero de 2017, de Macellum: <http://macellum.blogspot.pe/2007/05/diferencia-entre-el-servicio-y-la.html>
- Valls, W., & Vigil, E. (2000). *Evaluación de la calidad en empresas hoteleras del polo turístico de Varadero*. Tesis presentada en opción al título de Máster en Gestión de empresas turísticas, Varadero.
- Vargas, Y. (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. E.A.P. Nutrición, Lima.
- Villar, M., Ybañez, E., Gutierrez, C., & Angulo-Bazán, Y. (2016). *Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud*. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 1(3), 27-33.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. D.F., Mexico: McGraw-Hill, primera edición en Español.

**CAPITULO VII**

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### CUESTIONARIO/ Opinión

#### Título de la investigación:

#### Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar

Nombre de Padre o apoderado..... Sexo: M ( ) F ( )

#### **Grado de instrucción del Padre o Apoderado.**

- ( ) Universitaria
- ( ) Superior Técnico
- ( ) Secundaria
- ( ) Primaria

#### **Tiempo de tratamiento del Paciente:**

- ( ) menos de 6 meses
- ( ) de 6 meses a 12 meses
- ( ) de 12 meses a 18 meses.
- ( ) De 18 meses a 24 meses
- ( ) Más de 24 meses

Agradeceremos marque con un aspa (X), de acuerdo con su particular criterio, una sola de entre las alternativas de respuesta que se presentan por cada pregunta. Sus respuestas sinceras contribuirán significativamente en el alcanzar los resultados óptimos de la presente investigación.

**Muy mal (1) Mal (2) Regularmente Mal (3) Regular (4) Regularmente Buena (5) buena (6) Muy buena (7)**

Orden	<b>EXPECTATIVAS</b> , se refiere a la importancia que Usted le otorga a la atención que <b>espera recibir</b> en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar. Considere <b>1</b> como la menor calificación y <b>7</b> como la mayor calificación.	<b>Respuestas</b>						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	Que el personal de informes del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o tramites para la atención.							
2	Que la consulta con el Ortodoncista se realice en el horario programado.							
3	Que la atención se realice respetando la programación y orden de llegada.							
4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención.							
5	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
6	Que la atención en el modulo de admisión del Seguro integral de salud (SIS) o en caja sea rápida.							
7	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos sea rápida.							
8	Que durante la atención en el consultorio se respete su privacidad.							
9	Que el Ortodoncista, le realice un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención.							
10	Que el Ortodoncista le brinde el tiempo necesario para contestar sus duda o preguntas sobre su problema de salud.							
11	Que el Ortodoncista que lo atienda le inspire confianza.							
12	Que el personal del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar lo trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
13	Que el Ortodoncista que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud.							
14	Que Usted comprenda la explicación que el Ortodoncista le brinde sobre su problema de salud o resultado de su atención.							
15	Que Usted comprenda la explicación que le brinde el Ortodoncista sobre el tratamiento que recibirá: Tipo de aparatología a usar, forma de uso y efectos adversos.							
16	Que Usted comprenda la explicación que el Ortodoncista le brinde sobre los procedimientos o análisis que le realizarán.							
17	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a los pacientes.							
18	Que la consulta en el Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar cuente con personal para informar y orientar a los pacientes.							
19	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles e instrumental necesarios para su atención.							
20	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos.							

Orden	<b>PERCEPCIONES</b> , se refieren a como usted ha <b>recibido la atención</b> en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.	<b>Respuestas</b>						
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	¿El personal de informes del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?							
2	¿El Ortodoncista le atendió en el horario programado?							
3	¿Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Usted encontro citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
6	¿La atención en el modulo de admisión del Seguro integral de salud (SIS) o en caja fué rápida?.							
7	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
8	¿Se respetó su privacidad durante la atención en el consultorio?							
9	¿El Ortodoncista, le realizó un examen bucal completo y minucioso por el problema de salud por el que fue atendido?							
10	¿El Ortodoncista le brindó el tiempo necesario para contestar sus duda o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿El Ortodoncista que lo atendió le inspiro confianza?							
12	¿El personal del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
13	¿El Ortodoncista que le atendió, mostró interes en solucionar su problema de salud?							
14	¿Usted comprendió la explicación que el Ortodoncista le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
15	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el Ortodoncista sobre el tratamiento que recibirá: ¿Tipo de aparatología a Usar, forma de uso y efectos adversos?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el Ortodoncista le brindó sobre los procedimientos o análisis que se realizarán?							
17	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
18	¿La consulta en el servicio de Ortodoncia y Ortopedia maxilar contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
19	¿Los consultorios contarón con equipos disponibles e instrumental necesarios para su atención?							
20	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título: Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, Departamento de Odontopediatria del INSN, Diciembre 2016 a Mayo 2017.**

**Propósito del Estudio:**

Se le invita a participar en un estudio de investigación llamado “Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, Departamento de Odontopediatria del INSN, Diciembre 2016 a Mayo 2017”.

Se reconoce actualmente que la atención en salud debe tomar en cuenta las preferencias de los pacientes y/o padres, acompañantes. La satisfacción del paciente con el servicio recibido es un indicador importante sobre su calidad. Este es un estudio que busca evaluar la calidad de la atención del servicio Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del departamento de Odontopediatria del Instituto Nacional de Salud del Niño, midiendo el nivel de satisfacción en diferentes aspectos del servicio con la finalidad de detectar aquellos elementos del proceso de atención deficientes desde el punto de vista del Padre o apoderado de los pacientes que acuden a al servicio de ortodoncia y Ortopedia Maxilar. Esto servirá para diseñar e implementar mejoras en el servicio que puedan beneficiar al paciente.

**Objetivo:**

Evaluar el grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niños por medio de la medición del nivel de satisfacción de los usuarios externos.

**Procedimiento:**

Si usted acepta participar en este estudio, un encuestador experto lo abordará para preguntarle sus datos personales y clínicos. Luego le hará entrega del Cuestionario de Calidad para que usted lo pueda completar en un ambiente privado y cómodo, evitando el contacto con el personal asistencial de los servicios. El cuestionario es anónimo. En caso de tener alguna duda acerca del significado de alguna parte del cuestionario, podrán consultar con el encuestador experto. Al terminar de llenar el cuestionario lo colocará dentro de un sobre sin marcas ni señales que lo identifiquen y se lo entregará al encuestador.

**Riesgos potenciales y posibles daños derivados de su participación en el estudio:**

En caso usted sienta incomodidad, está en su libre derecho a desistir en la participación del estudio en cualquier momento sin que esto altere la calidad de la atención odontológica que se encuentra recibiendo.

**Beneficios potenciales derivados de su participación en el estudio:**

El beneficio se dará a mediano plazo. Su participación en el estudio servirá para dar a conocer a las autoridades y jefes del Servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, así como también a la Jefa del Departamento de Odontopediatría, aquellos aspectos del servicio que usted ve deficientes y en los cuales se puede mejorar la calidad lo cual finalmente se verá reflejado en una mejor atención para su menor hijo.

**Confidencialidad:**

La información obtenida durante este estudio será mantenida en forma confidencial y será manejada únicamente por el investigador. Sin embargo, los resultados serán dados a conocer a las diversas autoridades servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar y del Instituto Nacional de Salud del Niño. Así como también los resultados podrían ser incluidos en publicaciones científicas que no revelarán su identidad ni la de los otros participantes.

**Alternativas:**

La decisión de participar es totalmente voluntaria. Usted puede optar por retirarse del estudio en cualquier momento sin que su decisión afecte el cuidado dental recibido en esta institución.

**Costo de la participación:**

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

**Preguntas adicionales:**

Ante cualquier duda relacionada con el estudio, puede comunicarse en cualquier momento con el investigador principal, Juan Carlos Camacho Guevara, teléfono celular: 998471011; así como con el Presidente del Comité de Ética en Investigación del Instituto Nacional de Salud del Niño, Dr. Gamaniel Guevara Chacabana Tlf. 3300066 anexo 6028.

Su firma en este formulario de consentimiento informado indica que usted ha entendido a satisfacción sobre el objetivo de este estudio, así como las preguntas que se han realizado y que está de acuerdo de participar voluntariamente en este estudio de investigación.

\_\_\_\_\_ Nombre y Firma (Participante)

\_\_\_\_\_ Nombre y Firma (Investigador)

\_\_\_\_\_ Fecha y Hora

\_\_\_\_\_ Fecha y Hora