



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL  
MILITAR CENTRAL, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CIRUJANO DENTISTA**

**AUTORES:**

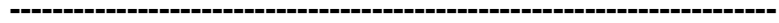
**BACH. ALANIA ATAVILLOS, ELODER VALENTIN**

**BACH. LOPEZ ROSILLO, MARIELA**

**LIMA-PERÚ**

**2019**

## **ASESOR DE TESIS**



**Dr. ARMANDO VILLANUEVA PONCE**

# **JURADO EXAMINADOR**

---

**DR. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONÍ**  
**Presidente**

---

**MG. CD. ODALIS NAYLET SOLF DELFÍN**  
**Secretario**

---

**MG. CD. KARINA MILAGRITOS TRUCÍOS SALDARRIAGA**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirnos existir y guiarnos durante el camino de desarrollo profesional.

A nuestros familiares por haber creído en nosotros y por su apoyo incondicional durante todo nuestro desarrollo profesional y así lograr nuestro objetivo.

## **AGRADECIMIENTO**

A los que nos guiaron con sus enseñanzas y experiencias desde el inicio de nuestra carrera en nuestra universidad.

A los profesionales y participantes que posibilitaron la ejecución de la investigación.

A muchas personas anónimas por su apoyo y colaboración durante la elaboración de esta tesis.

## RESUMEN

En la presente investigación se determinó la satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central (HMC) en el año 2019.

El estudio de finalidad aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, prospectivo y de nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 276 individuos atendidos en 3 días. La muestra fue de 89 usuarios que fueron sometidos a una encuesta conformado por 22 ítems de expectativas y percepciones correspondientes al instrumento SERVQUAL.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes: fiabilidad (46.1%), capacidad de respuesta (43.8%), seguridad (40.4%), empatía (41.6%) y aspectos tangibles (48.0%).

Se concluyó que, el nivel de satisfacción a nivel global fue regular (44.1%).

**Palabras claves:** Satisfacción, calidad, usuarios.

## **ABSTRACT**

In this research, satisfaction was determined about the quality of care in stomatology services of the Central Military Hospital (HMC) in 2019.

The study of applied purpose, quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional, prospective and descriptive level. The population was made up of 276 individuals served in 3 days. The sample was 89 users who were subjected to a survey consisting of 22 items of expectations and perceptions corresponding to the Servqual instrument.

The results obtained were the following: reliability (46.1%), response capacity (43.8%), security (40.4%), empathy (41.6%) and tangible aspects (48.0%).

It was concluded that the level of satisfaction of the external user regarding the quality of care in the Stomatology department of the Central Military Hospital is regular. (44.1%)

Keywords: Satisfaction, quality, users.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS .....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
INDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	13
1.2. Formulación de problema .....	14
1.2.1. Problema General. ....	14
1.3. Justificación .....	14
1.3.1. Justificación práctica. ....	14
1.4. Objetivos de la Investigación. ....	15
1.4.1. Objetivo General .....	15
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	16
2.1.1. Antecedentes nacionales. ....	16
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	16
2.2. Bases teóricas de las variables .....	18
2.2.1. Satisfacción.....	18
2.2.2. Calidad.....	19
2.3 Definición de los términos básicos.....	21
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS .....</b>	<b>23</b>
3.1. Hipótesis de la investigación. ....	23
3.2. Hipótesis general.....	23
3.3 Variables de estudio.....	23
3.3.1. Definición conceptual.....	23
3.3.2. Definición operacional. ....	23
3.5. Diseño de la investigación .....	23



3.6.	Población y muestra de estudio .....	24
3.6.1.	Población.....	24
3.6.2.	Muestra.....	24
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
3.7.1.	Técnicas de recolección de datos.....	26
3.7.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	26
3.8.	Métodos de análisis de datos.....	26
3.9.	Aspectos éticos.....	26
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS Y DISCUSIONES.....</b>	<b>28</b>
4.1.	Resultados de la estadística descriptiva.....	28
	Tipo de paciente y Servicio de atención.....	28
4.1.1.	Estadística descriptiva de la calidad de atención .....	33
4.2	Resultados comparativos de satisfacción e insatisfacción.....	38
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>41</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>42</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS: N°1.-</b>	<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>46</b>
	Problemas específicos.....	46
	Objetivo General .....	46
	Objetivos Específicos.....	46
	Hipótesis general.....	46
	(de trabajo):.....	46
	ANEXO N°03 INSTRUMENTOS .....	49
	CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO .....	50
	ANEXO N°4: .....	55
	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	55

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Edad de usuarios -----	28
Tabla 2. Sexo de usuarios-----	29
Tabla 3. Nivel de estudios -----	30
Tabla 4. Tipo de paciente -----	31
Tabla 5. Consultorio en el que se atendió -----	32
Tabla 6. Matriz de Mejora por insatisfacción (esquema tomado referencialmente de Ávila 2018, p. 51)31 -----	38
Tabla 7. Escala de valoración de acuerdo con resultados (Calidad de servicio)-----	52
Tabla 8. Resumen del procesamiento de los casos- (Cuestionario de Calidad de servicio) Basada en todas las variables del procedimiento. -----	52
Tabla 9. Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de Calidad de servicio) -----	52
Tabla 10. Matriz de covarianzas inter - elementos (Cuestionario de Calidad de servicio)-----	53
Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de Calidad de servicio)-----	54
Tabla 12. ANOVA con la prueba de Cronbach - (Cuestionario de Calidad de servicio) -----	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Edad de usuarios-----	28
Figura 2. Sexo de usuarios -----	29
Figura 3. Nivel de estudios-----	30
Figura 4. Tipo de paciente -----	31
Figura 5. Consultorio en el que se atendió -----	32
Figura 6. : Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019. -----	33
Figura 7. Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019. -----	34
Figura 8. Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en los usuarios de los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.-----	35
Figura 9. Satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019. -----	36
Figura 10. Satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.-----	37

## INTRODUCCIÓN

La investigación se desarrolló debido a que durante el tiempo de permanencia en el internado hospitalario se apreció algunas deficiencias como, por ejemplo, falta de insumos en algunos servicios, por ellos retrasándose o reprogramado al paciente. Por otro lado, la afluencia de pacientes es de gran magnitud, haciéndose que su cita sea en un periodo largo de espera; originando malestar al usuario.

Además, se tiene conocimiento a través de los medios de comunicación que los establecimientos de salud de niveles III-IV, que existe una gran demanda de los servicios brindados, por ende, puede observarse el hacinamiento de pacientes, en todos los servicios, influyendo en la percepción de insatisfacción de los pacientes, familiares o acompañantes.

En el estudio se aplicó el instrumento SERVQUAL Modificado por su validez y alta confiabilidad.

A lo largo de cada capítulo y especialmente en el marco teórico se explica la teoría base que sirvió para el desarrollo de la investigación.

Con la finalidad que los resultados y conclusiones sirvan para mejorar las distintas dimensiones constituyentes de la calidad se planteó como objetivo principal, determinar la satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central ubicado en Lima- Perú.

# **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## **1.1 Planteamiento del problema**

Dentro de los servicios de la Salud, el grupo más importante lo constituyen los pacientes, siendo un aspecto básico la calidad sanitaria, reflejada en el modo en que el usuario perciba los servicios. El término calidad en la mayoría de pacientes se basa en criterios como referencias que recibe, accesibilidad, la rapidez en la atención, la mejora de su dolor o malestar que la aqueja, el interés del profesional ante su caso y la empatía paciente - operador. Por lo tanto, la satisfacción del paciente puede ser definida como el grado de cumplimiento de los deseos o satisfacción de expectativas de los pacientes respecto a la atención sanitaria.

Mamani A. (2017), en un establecimiento de Salud en Puno, encontró un grado de satisfacción alto considerando dimensiones de atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. En cuanto a la atención técnica, manifestaron estar satisfechos; en relación interpersonal, manifestaron estar satisfechos; en accesibilidad y en ambiente de atención, manifestaron estar muy satisfechos.

A nivel Internacional, Morocho, L. (2016), tuvo como objetivo precisar el grado de satisfacción de pacientes odontológicos del Centro de Salud tipo A San Martín de Porres, Machala, del Ministerio de Salud Pública; encuestó a 280 pacientes del segmento de la población económicamente activa PEA. Los resultados revelaron que el 66.86% de usuarios mostraban desagrado con elementos tangibles, 70% reprocha la capacidad de respuesta con citas médicas y el 71.79% recrimina la falta de empatía con los pacientes.

En los servicios de Estomatología del HMC ubicado en el Distrito de Jesús María se apreciaron durante las rotaciones de las actividades académicas deficiencias en la programación y reprogramación de la cita de pacientes produciendo que la cita sea en un periodo largo, originando malestar a los pacientes por la pérdida de tiempo o agravamiento de la dolencia del asistente

al servicio. Otro de los problemas observados fueron la gran cantidad de internos que imposibilitan una adecuada atención.

## **1.2. Formulación de problema**

### **1.2.1. Problema General.**

¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de estomatología de Hospital Militar Central - 2019?

#### **Problemas específicos.**

1. ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en dimensión fiabilidad?
2. ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta?
3. ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión seguridad?
4. ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión empatía?
5. ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles?
- 6.

## **1.3. Justificación**

### **1.3.1. Justificación práctica.**

En los servicios de atención, llámese consultorios, clínicas, centros de salud los pacientes buscan recibir solución a sus afecciones buscando subjetiva o intuitivamente ser atendidos con prontitud, buen trato, amabilidad y privacidad en lo que cabe y fuese necesario.

Cuando acuden a un centro de mayor capacidad en infraestructura y específicamente tratándose de un hospital militar, existe la idea que recibirán una atención de calidad, es decir las expectativas que tienen sobre la atención muchas veces es alta, sin embargo, resulta necesario recoger la percepción de dicho paciente al término de la atención para confirmar si los servicios del hospital cubrieron sus expectativas.

En ese sentido, resulta sumamente importante aplicar los instrumentos estandarizados en uno de los departamentos del Hospital Militar Central como

son los servicios de Estomatología dedicada al diagnóstico, pronóstico y tratamiento de afecciones del sistema estomatognático. Más aún, si cuenta con un alto número de internos de distintas universidades del país.

Los beneficiarios del estudio están enmarcados en la Dirección al contar con información que permitan potenciar la calidad de servicios y como políticas de retorno que beneficiarán a los pacientes que seguirán acudiendo año a año.

Al presentar un informe final al departamento de Capacitación del Hospital Militar Central, contribuirá a la planificación y organización de medidas correctivas necesarias, por el bien del establecimiento y de los usuarios.

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

##### **1.4.1. Objetivo General**

Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de estomatología de Hospital Militar Central – 2019.

##### **1.4.2 Objetivos específicos.**

1. Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en dimensión fiabilidad.
2. Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta.
3. Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión seguridad.
4. Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión empatía.
5. Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Atachao. (2018). En Ayacucho 2017, encontró que en un Puesto de Salud el 56.57% se sintieron indiferentes (ni satisfecho ni insatisfecho) sobre la atención recibida.

Espejo. (2018) determinó comparativamente la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron al Departamento de *Odontología* del Hospital Cayetano Heredia y a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017 utilizando la Escala Servqual en una muestra de 100 pacientes que pertenecían a la Clínica y 100 pacientes del Hospital encontraron mejor servicio de atención odontológica en la Clínica, por ende mayor satisfacción en las 5 dimensiones del instrumento.

Camarena. (2018). En el Centro de Salud San Agustín de Cajas, Huancayo encontró un alto grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención (84%)

Mamani. (2017); teniendo en cuenta la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención, concluyó en que los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017, presentaron un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.

Jesús. (2017); en el Centro de Salud ubicado en Chorrillos entre abril y mayo, en una muestra de 110 usuarios encontró una frecuencia de 42.7% de satisfacción.

#### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Samayoa. (2017) El objetivo de investigación fue evaluar el grado de satisfacción del paciente a partir de su percepción en cuanto a la atención



recibida en las clínicas. El estudio fue de tipo descriptivo y de corte transversal. Obteniendo como resultado final una satisfacción general percibida por los pacientes de 74.6% como muy buena, y buena el 24.6%. El investigador concluyó aportando que el nivel de satisfacción es elevado en la atención y servicio brindado en la Clínica de Asociación de Odontólogas de Guatemala.<sup>8</sup>

Suquillo. (2017), tuvo como objetivo determinar si existía diferencia del nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente en la clínica integral y la clínica de Posgrado. El estudio fue de aspecto observacional y transversal; en 160 usuarios mostró un nivel de satisfacción similares, 95% y 91.30% respectivamente.

Morocho. (2016), tuvo como objetivo precisar el nivel de satisfacción de usuarios que se atendieron en el servicio odontológico del centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro. El estudio fue de tipo descriptivo; encuestándose a 280 usuarios. Se utilizó el instrumento SERQVUAL, y a su vez la escala de Cronbach revelando fiabilidad de los datos; el género femenino aventaja el contexto poblacional; el conjunto es de raza mestiza y reside en la zona; la escolaridad frecuente es básica o superior. Dentro el resultado obtenido se dio a conocer que el 66.86% de usuarios muestra desagrado con *elementos tangibles*, el 70% en la dimensión de *capacidad de respuesta* y 71.79% en cuanto a la falta de *empatía* con los usuarios. La conclusión es, que todos los usuarios se encuentran en total insatisfacción en todas las dimensiones.

Gelponi. (2016); La investigación fue de tipo observacional, transversal y descriptiva en estudiantes de pregrado en la Clínica Odontológica UNAB Viña del Mar, Chile, encontró un 94% de satisfacción con la respectiva atención.

Chungara. (2014) en el Centro de Salud Pacasa, Red 4, en una encuesta a 327 usuarios encontró satisfacción en el trato y capacidad técnica del profesional, no así con la infraestructura (elementos tangibles) y el tiempo de espera (a mayor tiempo de espera menor es la satisfacción).

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Satisfacción.**

Es conceptualizado bajo los criterios de resultado y proceso. Esta última viene a ser la percepción, evaluación y psicología que genera un juicio valorativo fruto de una transacción en la atención del cliente o usuario (Setó, 2004, p.54-55).

#### **2.2.1.1. Elementos en la satisfacción.**

Según Rousdeau (1988), descubrió tres elementos de satisfacción en un proceso que incluyó la siguiente dinámica: Resaltar las propiedades o características organizacionales, denominando factores organizativos o situacionales. Representaciones con características cognitivas, denominado factores individuales; en base a la atención recibida. Percepciones fundamentales en que se consideran la interacción entre profesional e individuo que requiere prestación de servicios. Desde el punto de vista del usuario, la actividad asistencial empieza en el momento en que el usuario realiza un ingreso a un establecimiento de salud, influyendo diversos factores propios del proceso. El objetivo de todo servicio de salud debe ser personalizada de acuerdo a las necesidades del usuario y de su entorno humano (familiares, amigos), cumpliendo las expectativas de éste.

#### **2.2.1.2. Instrumento de medición de satisfacción:**

Teniendo en cuenta estudios cualitativos y cuantitativos se dio origen al instrumento y/o escala SERVQUAL, que fue desarrollado por Parasumarn, Zeithaml y Berry en 1985. Esta escala mide la calidad de servicio mediante la diferencia entre las percepciones y las expectativas del cliente. (Mirando, Chamorro y Rubio)

#### **2.2.1.3. Satisfacción del usuario.**

Según Torres. (2015); La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional, donde se evalúan de manera individual diversos aspectos relacionados con el cuidado de la salud, llegando una evaluación global de la

misma. Ciertas dimensiones de satisfacción asociadas al cuidado estomatológico son identificadas y relacionadas a aspectos de diagnóstico, tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad/ disponibilidad, costos, eficacia y buenos resultados.

## **2.2.2. Calidad.**

### **2.2.2.1 El concepto de calidad**

Está centrado en el usuario. Teniendo los usuarios una serie de necesidades, requisitos y expectativas. Una empresa o establecimiento proporciona calidad cuando su producto o servicio es igual o superior a las expectativas de los usuarios. Si se logra satisfacer mayoría de sus necesidades, la empresa o establecimiento estará proporcionando la calidad. Siendo éste un nivel de excelencia que la empresa ha logrado alcanzar al satisfacer a sus clientes.

### **2.2.2.2 Componentes de la calidad de atención.**

**Eficiencia:** Viene a ser la relación entre el impacto real de un servicio o programa y su coste de producción.

**Efectividad:** Es la relación entre el impacto real de un servicio o programa dentro de un sistema operativo, y su impacto potencial en una situación ideal.

**Continuidad:** Hace referencia al tratamiento del usuario como un todo, en un sistema de asistencia integrado.

**Componente interpersonal:** Es la relación entre las personas donde se debe seguir normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los usuarios en general.

**Equidad:** Viene a ser el principio donde se encuentra valores de igualdad y justicia. Intentando promover la igualdad, en beneficio de una población.

**Oportunidad:** Se obtiene, cuando se alcanza a satisfacer las necesidades de los usuarios en el momento indicado.

**Continuidad:** Viene a ser la frecuencia con que el usuario llega al establecimiento ya sea por varias citas según el tratamiento o por problemas diferentes.

**Suficiencia e integridad:** Significa proporcionar la atención inmediata al usuario, devolviendo su estado de salud óptimo basándose en promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de su salud.

**Racionalidad lógico-científico:** Consiste en brindar solución de problemas de salud teniendo en cuenta los conocimientos odontológicos y tecnológicos.

**Equidad:** Es una cualidad que consiste en dar o distribuir beneficios entre los miembros de una población.

#### **2.2.2.4 Expectativas del usuario.**

Teniendo en cuenta que, dentro de las expectativas del usuario, los elementos claves para brindar calidad en la atención pueden ser: Accesibilidad a los servicios; oportunidad en la atención; trato personalizado, amabilidad; solución a su problema de salud; y comodidad durante el proceso.

#### **2.2.2.5 Evaluación de la calidad**

Según Berwick (1991), citado por Medina. (1999) para mejorar la calidad de atención es esencial disponer de especificaciones claras, científicamente demostradas y revisadas periódicamente, que nos lleguen a indicar las pautas de atención más efectivas ante una situación determinada.

##### **Calidad en salud.**

La prestación de servicios de salud debe tener un nivel de excelencia alto, llegando a cumplir sus expectativas del paciente. Según la OMS, "La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima.

### **2.2.2.6 Calidad en la atención odontológica.**

Según Bermúdez y Delgado; hace mención que, la calidad de la atención en odontología es una iniciativa reciente que ayuda a mejorar la organización en el consultorio dental y de esta manera transformar positivamente la atención que se les brinda a los usuarios.

Además, entendemos que la calidad de atención al usuario viene siendo descrita durante antes el siglo XX; la calidad en salud en el servicio estomatológica se viene tomando en consideración. Llevando al profesional a considerar y reevaluar las dimensiones, tratando de hacer quedar al usuario satisfecho.

### **2.2.2.7 Características del servicio de calidad.**

Atachao (2018), manifiesta las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad; de esta manera hace mención las siguientes características: Cumplir sus objetivos; servir para lo que se diseñó; que sea adecuado para el uso; solucionar las necesidades y proporcionar resultados positivos.

## **2.3 Definición de los términos básicos**

### **Satisfacción:**

Según Ozomek, A. hace mención que Philip Kotler, en 1997, define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

En 2006 Philip Kotler la satisfacción es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas de beneficios previas.

### **Percepción:**

Es la selección e interpretación de información para crear una imagen del mundo plena de significado, depende de estímulos físicos y su relación con el entorno y las circunstancias del individuo. Las personas pueden tener

percepciones diferentes de un mismo objeto como consecuencia de tres procesos perceptivos: la atención, la distorsión y la retención selectivas.

**Fiabilidad (F):**

Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio Teniendo relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.

**Capacidad de respuesta (CR):**

Es la disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno con calidad y en un tiempo oportuno.

**La Seguridad (S):**

Es la confianza que genera la actitud del personal en la prestación del servicio demostrando privacidad, cortesía y habilidad para comunicarse.

**Empatía (E):**

Es la capacidad percibir los sentimientos de la otra persona, siendo capaz de entender y atender adecuadamente las necesidades.

**Los Aspectos tangibles (T):**

Viene a ser los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución o establecimiento. Siendo relacionados con las condiciones y apariencia física, limpieza y comodidad.

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación.**

Las hipótesis de nivel descriptivo no requieren el planteamiento de hipótesis porque no serán sometidas a la prueba respectiva, sin embargo, como mecanismo de trabajo se enuncia lo siguiente:

#### **3.2. Hipótesis general.**

La satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central, 2019, es baja.

#### **3.3 Variables de estudio**

V<sub>1</sub>: Satisfacción

V<sub>2</sub>: Calidad de atención.

##### **3.3.1. Definición conceptual.**

La satisfacción del usuario externo es la diferencia entre expectativas y percepciones en relación a la atención. (Sampieri, 2014).

##### **3.3.2. Definición operacional.**

La calidad de atención viene hacer el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de brindan servicios de salud, para alcanzar los objetivos deseados por los usuarios externos. (Sampieri, 2014).

#### **3.4. Tipo y nivel de investigación:**

Tipo aplicada y nivel descriptivo.

#### **3.5. Diseño de la investigación**

La Investigación es no experimental, en cuanto son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables, de corte transversal y prospectivo.

### 3.6. Población y muestra de estudio

#### 3.6.1. Población.

Según datos estimados, en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central; en el año 2018 la población que fue aproximadamente entre 30,000-35,000 usuarios; deduciendo que mensualmente se atienden un aproximado de 2500 – 3,100 usuarios externos. La atención en el Hospital es de lunes a sábado por lo que, al día se atiende aproximadamente 92 pacientes y en 3 días de trabajo de investigación, la población diana ascendió a 276 individuos.

#### 3.6.2. Muestra.

Muestra se denomina al subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta (Sampieri, 2014).<sup>29</sup>

Fórmulas para calcular el tamaño de muestra para estimar una media y proporción poblacional cuando se conoce o no el tamaño de la población.

$$n = \frac{\sigma^2 \times Z^2 \times N}{Ne^2 + \sigma^2 \times Z^2}$$

Dónde:

$\sigma$  = Desviación estándar = 0.330

Z = 1.96

e = 0,05

$$n = \frac{0.33^2 \times 1.96^2}{276 \times 0.05^2 + 0.33^2 \times 1.96^2} \times 276$$

$$n = 102.7$$

$$n = 103$$



Y corregida con:

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Dónde: n' = Muestra N=Población= 276

Desarrollando

$$n' = \frac{103}{1 + \frac{103}{276}} = 75.1$$

El tamaño de la muestra teórica es 75

Para prevenir sesgos en el resultado final por pérdida de muestras, debido a información incompleta o ilegible, se incrementó arbitrariamente un 19% a la muestra teórica.

$$n \text{ trabajo} = 19/100 \times 75$$

$$n \text{ trabajo} = 14$$

**Finalmente:**

$$n = 75 + 14$$

$$n = 89$$

#### **Criterios de inclusión.**

- Usuarios ambos sexos.
- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios sin ninguna alteración de la conciencia y capaces de comunicarse.

#### **Criterios de exclusión.**

- Usuarios menores de 18 años.

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnicas de recolección de datos.**

La encuesta.

#### **3.7.2. Instrumentos de recolección de datos.**

Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificada para establecimientos de salud. Se incluyeron 22 preguntas de Expectativa y 22 preguntas de Percepciones (diseñadas al tipo de escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 como la calificación más baja y 7 como la calificación más alta), distribuidas en cinco criterios de evaluación de la calidad, tomando como referencia el esquema desarrollado por Ávila, (2018): Fiabilidad (Preguntas del 01 al 05); Capacidad de Respuesta (preguntas del 06 al 09); Seguridad (preguntas del 10 al 13); Empatía (preguntas del 14 al 18); y Aspectos Tangibles (preguntas del 19 al 22) (p.41)

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de los resultados se toma en cuenta la diferencia entre las Percepciones y las Expectativas y como usuarios insatisfechos a los valores negativos de la diferencia Percepciones – Expectativas.

### **3.9. Aspectos éticos**

Cualquier persona que va a participar en un experimento o investigación científica como sujeto humano, o que va a dar su consentimiento en el lugar de otra persona, tiene los siguientes derechos:

- 1) Debe ser informado sobre la naturaleza y los fines del experimento.
- 2) Debe recibir una explicación de todos los procedimientos.
- 3) De recibir una explicación de todos los riesgos e incomodidades a los que podría ser expuesto a causa de su participación.

- 4) De recibir una explicación de los beneficios posibles que podría obtener al participar.
- 5) De recibir la oportunidad de hacer preguntas acerca de los procedimientos envueltos.
- 6) De recibir una copia firmada y con fecha de su consentimiento cuando se requiere.
- 7) De tener la oportunidad de decidirse a participar o a no participar con completa libertad, sin que el investigador o sus ayudantes traten de influenciar de su decisión por medio del uso de la fuerza, engaño, bajo coacción o mala influencia. La participación del sujeto fue enteramente voluntaria.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIONES

### 4.1. Resultados de la estadística descriptiva

#### Tipo de paciente y Servicio de atención

Tabla 1 Edad de usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 18 a 29 años	30	33,7	33,7	33,7
	De 30 a 46 años	38	42,7	42,7	76,4
	De 47 a 63 años	17	19,1	19,1	95,5
	De 64 a 81 años	4	4,5	4,5	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

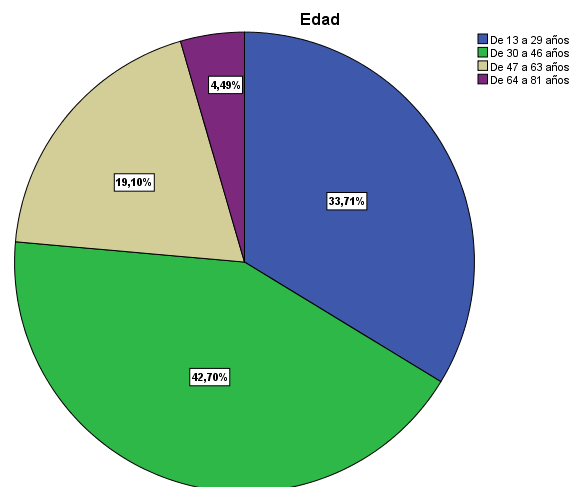


Figura 1. Edad de usuarios

Interpretación:

En la Figura N°1 se observa que el mayor porcentaje de usuarios atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, se encuentran en los intervalos de edad de 30 a 46 años haciendo un total de 42.7%.

Tabla 2. Sexo de usuarios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	52	58,4	58,4	58,4
	Femenino	37	41,6	41,6	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Dataawl.sav

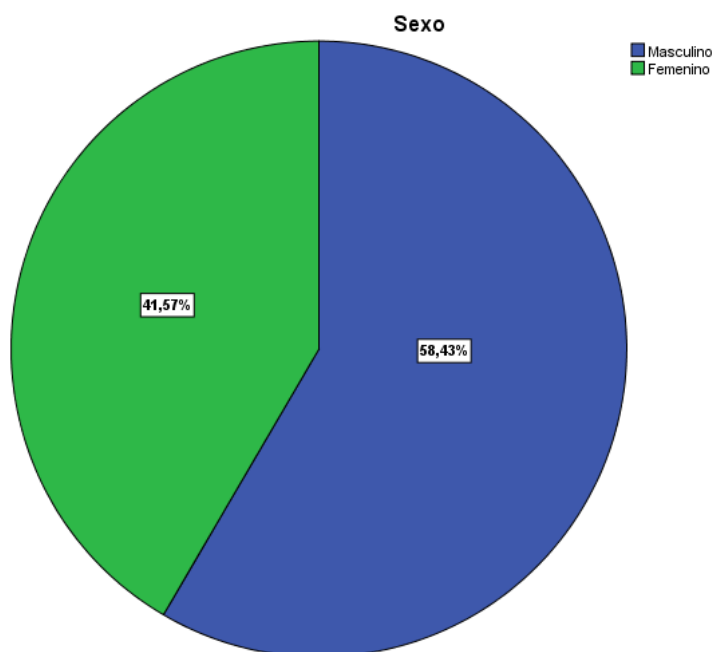


Figura 2. Sexo de usuarios

Interpretación:

En la Figura N°2 se observa que el mayor porcentaje de usuarios atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, pertenecen al sexo masculino (58.4%).

Tabla 3. Nivel de estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	1	1,1	1,1	1,1
	Secundaria	15	16,9	16,9	18,0
	Superior técnica	33	37,1	37,1	55,1
	Superior universitaria	40	44,9	44,9	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

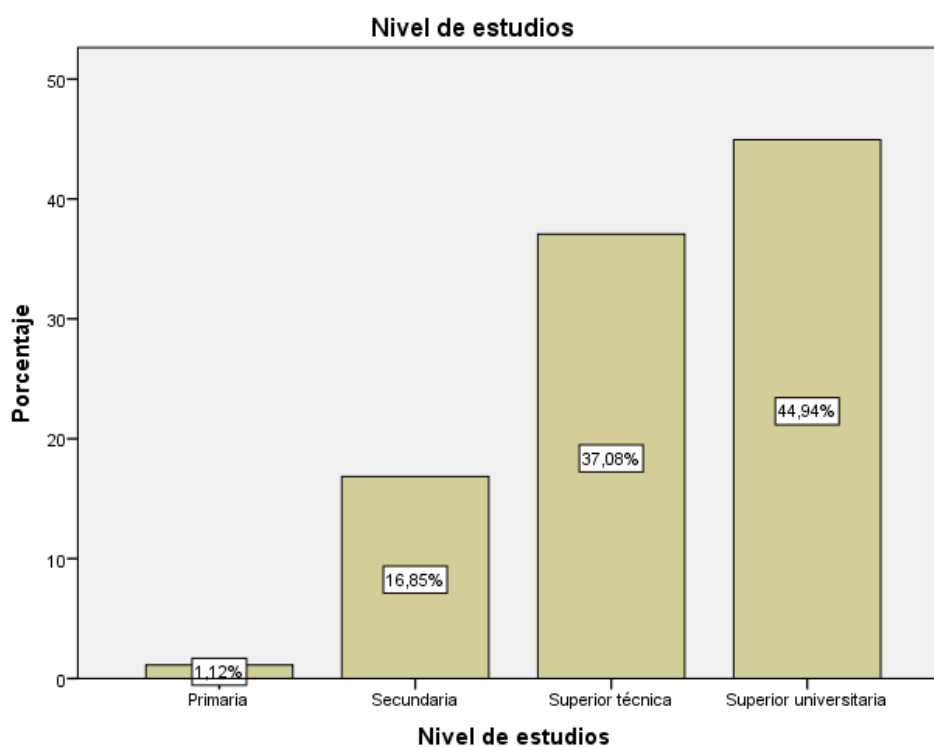


Figura 3. Nivel de estudios

Interpretación:

En la Figura N°3 se observa que el mayor nivel de estudios alcanzado, por los usuarios atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, corresponde a Superior universitaria (44.9%) seguida de la superior técnica, ambos con un índice de 37.10%

Tabla 4. Tipo de paciente

		Frecuencia	Porcentaje		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nuevo	29	32,6		32,6	32,6
	Continuador	60	67,4		67,4	100,0
	Total	89	100,0		100,0	

Fuente: Datawl.sav

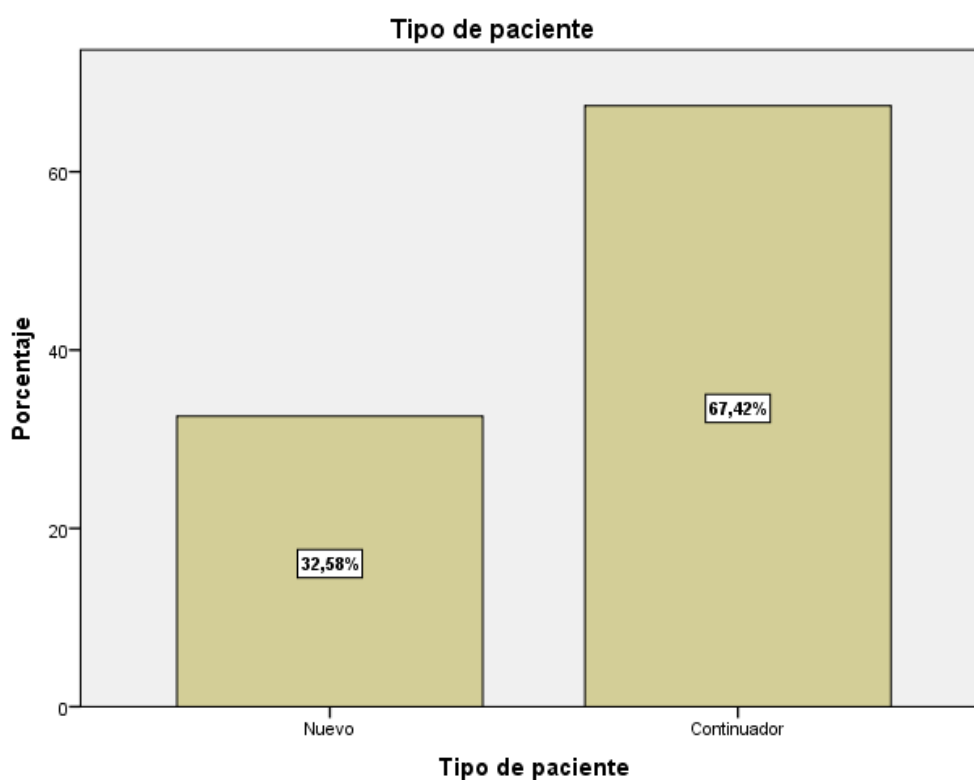


Figura 4. Tipo de paciente

Interpretación:

En la Figura N°4 se observa que el mayor porcentaje de Tipo de pacientes atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, corresponde a los pacientes continuadores, ascendente al 67.4%.

Tabla 5. Consultorio en el que se atendió

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Periodoncia e implantología	9	10,1	10,1	10,1
Ortodoncia	31	34,8	34,8	44,9
Odontopediatría	5	5,6	5,6	50,6
Cirugía maxilofacial	9	10,1	10,1	60,7
Endodoncia y carielogía	7	7,9	7,9	68,5
Radiología	28	31,5	31,5	100,0
Total	89	100,0	100,0	

Fuente: Datawl.sav

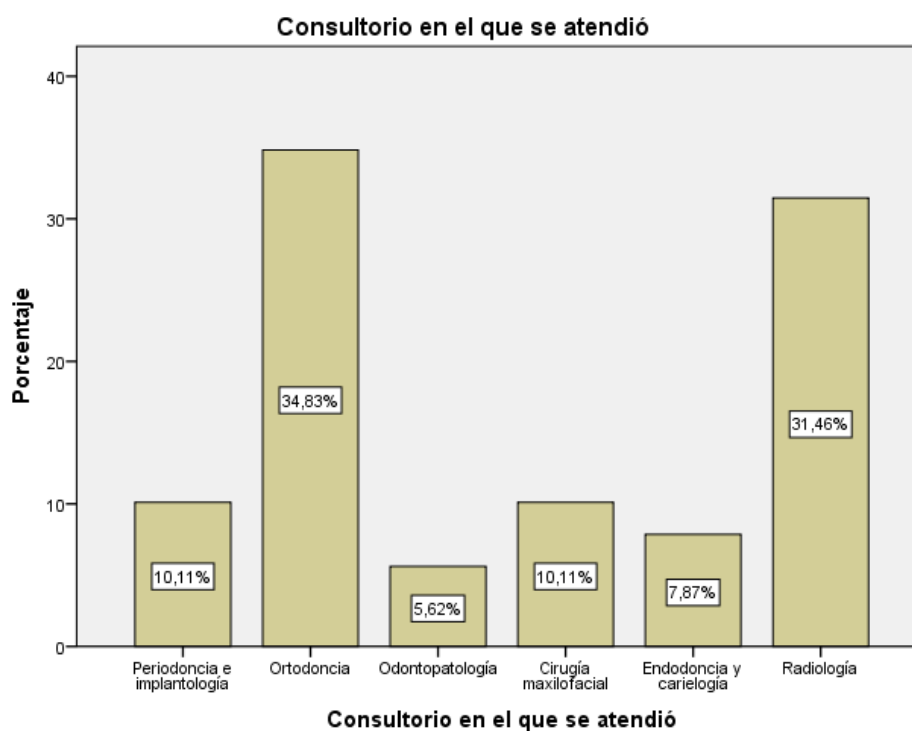


Figura 5. Consultorio en el que se atendió

Interpretación:

En la Figura N° 5 se observa que el mayor porcentaje de pacientes atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, corresponde a Ortodoncia con el 34.8% seguida por radiología con el 31.5%.



#### 4.1.1. Estadística descriptiva de la calidad de atención

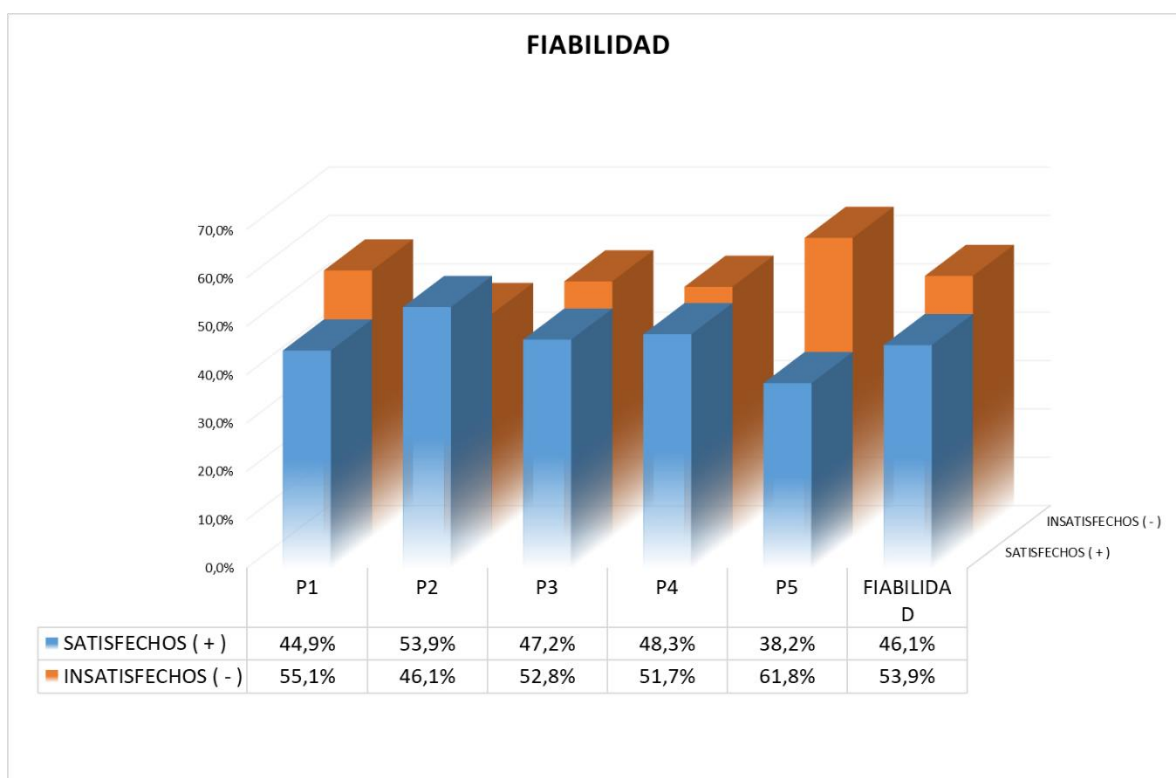


Figura 6. : Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.

#### Interpretación de datos:

En la figura N°6 se observa que los usuarios atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Fiabilidad (53.9%). La fiabilidad es definida como la habilidad para realizar un servicio de modo preciso y fiable.

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 5 donde el 61.8% de encuestados manifiestan que las citas no están disponibles y no se obtienen con facilidad.

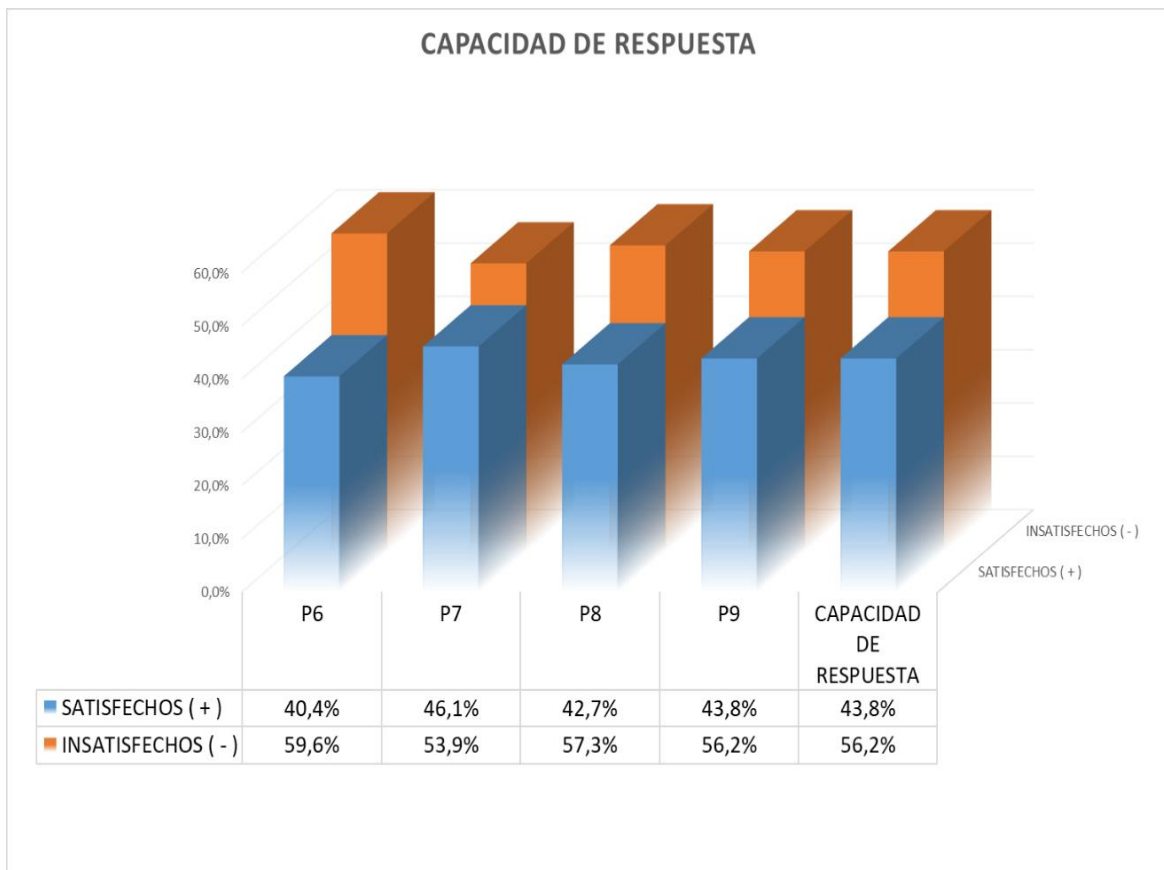


Figura 7. Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Capacidad de Respuesta en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.

Interpretación de datos:

En la figura N°7 es relevante observar que los usuarios en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Capacidad de respuesta (56.2%).

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 6 donde el 59.6% de encuestados manifiestan que la atención en los consultorios no es rápida ni eficiente.

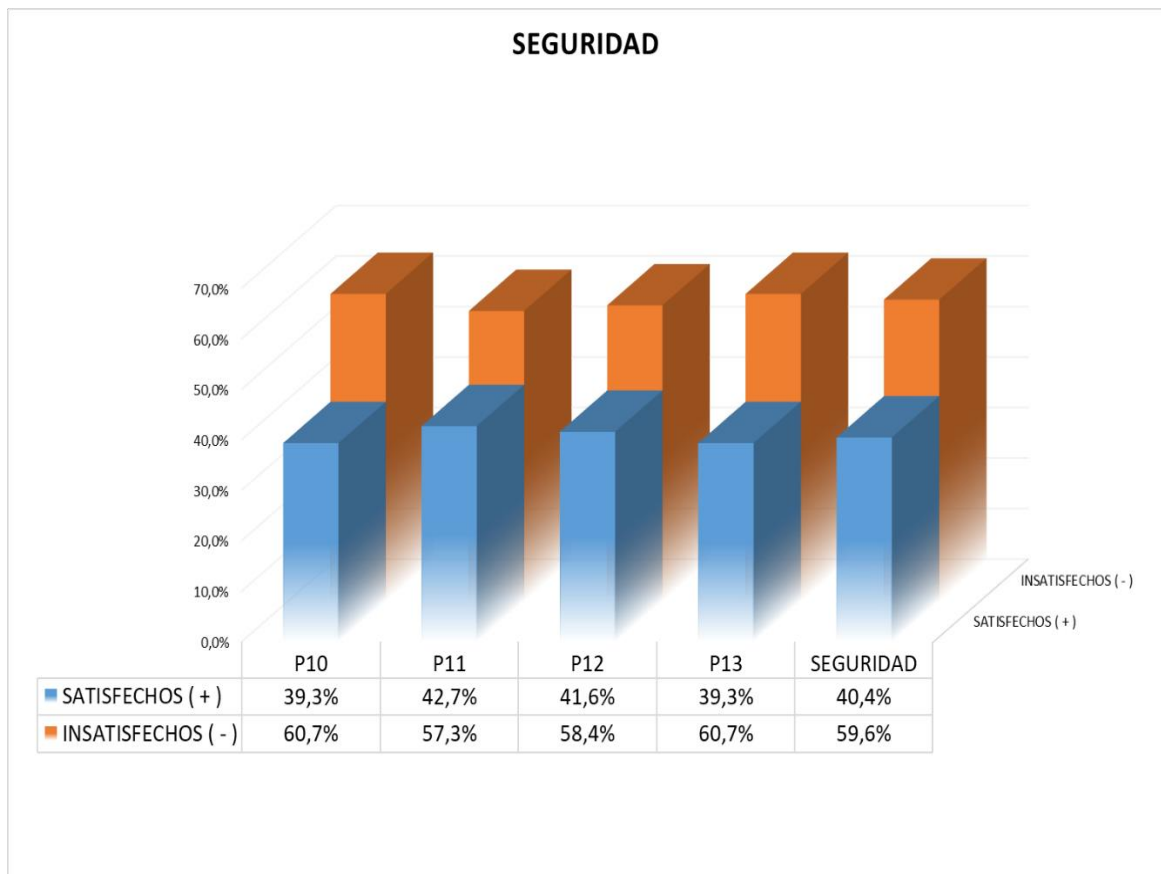


Figura 8. Satisfacción sobre la calidad de atención en la dimensión Seguridad en los usuarios de los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.

Interpretación de datos:

En la figura N°8 es relevante observar que los usuarios, presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Seguridad (59.6%).

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 10 y 13 donde el 60.7% de encuestados manifiestan que el personal de salud no respetó su privacidad durante la atención en los respectivos consultorios y no les inspiró confianza.

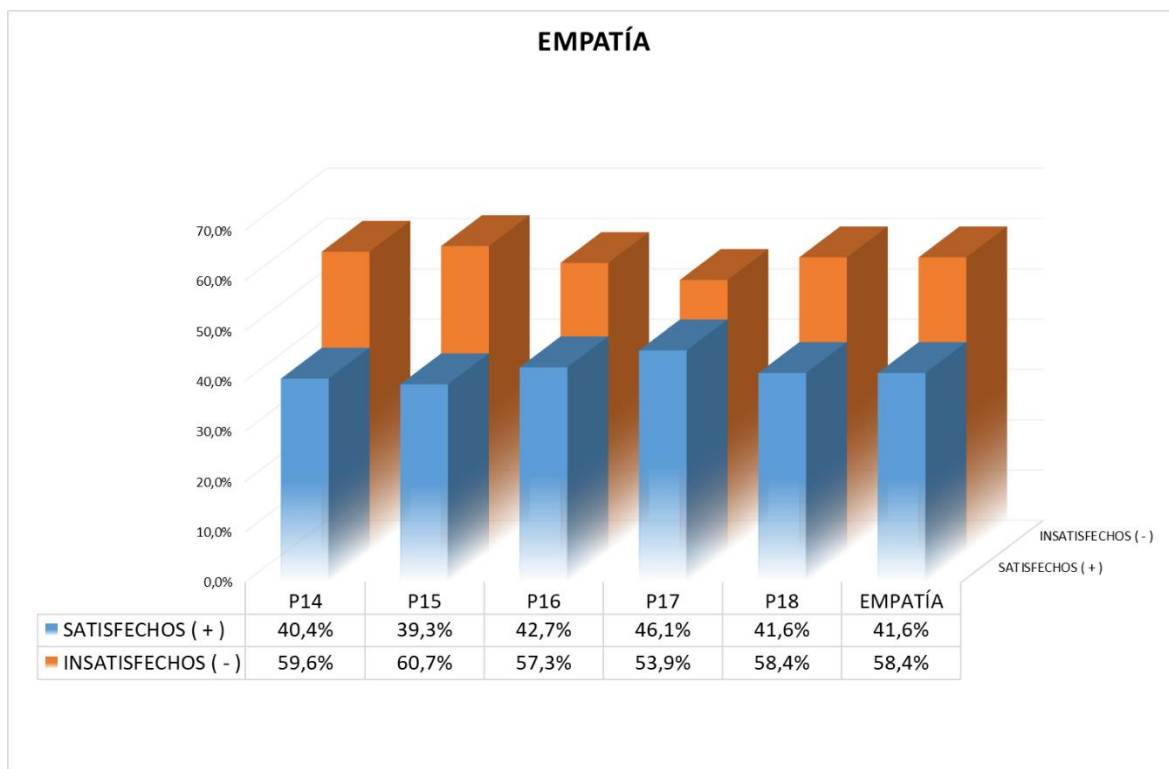


Figura 9. Satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Empatía de los usuarios en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.

#### Interpretación de datos:

En la figura N°9 se observa que los usuarios, presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Empatía (58.4%).

La mayor insatisfacción corresponde al ítem 15 donde el 60.7% de encuestados manifiestan que el personal de salud que les atendió no mostró mucho interés en solucionar su problema de atención.

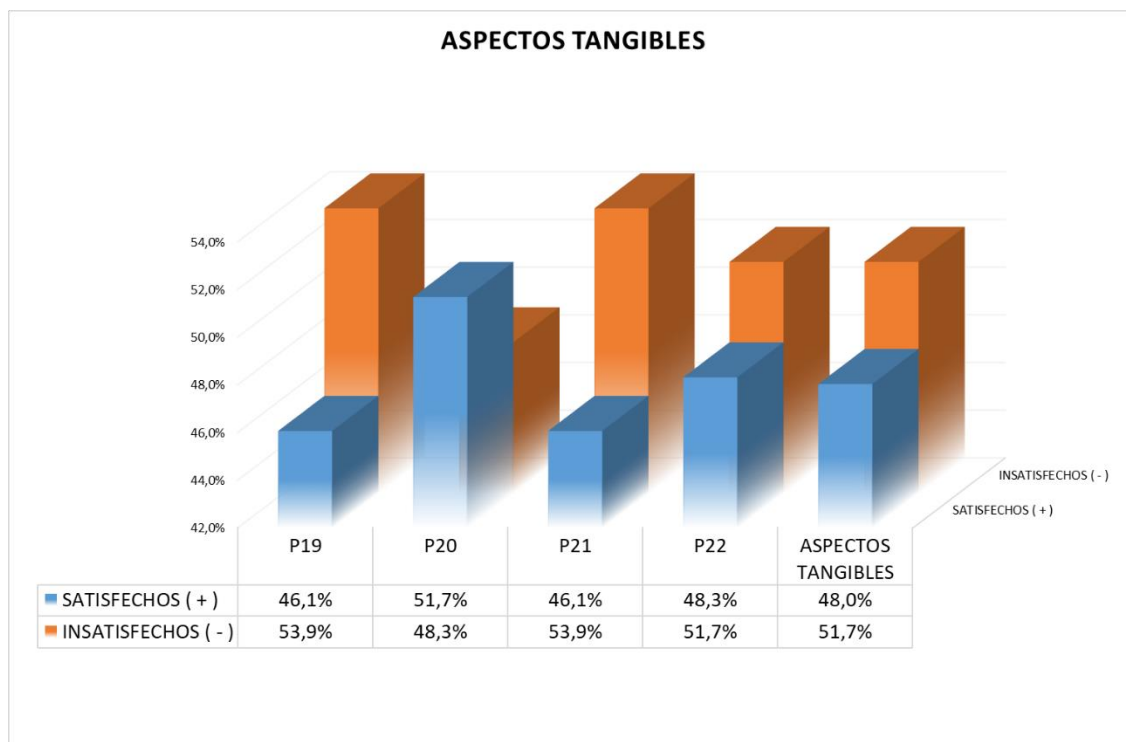


Figura 10. Satisfacción con la calidad de atención en la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019.

Interpretación de datos:

En la figura N°10 se observa que los usuarios presentan un alto porcentaje de insatisfacción con la calidad de atención en la Dimensión Aspectos tangibles (51.7%).

La mayor insatisfacción corresponde en el ítem 19 y 21, donde el 53.9% de encuestados manifiestan respectivamente que, los carteles, letreros y flechas del Hospital Militar Central no les parecen muy adecuados para orientar a los pacientes.

## 4.2 Resultados comparativos de satisfacción e insatisfacción

Tabla 6. Matriz de Mejora por insatisfacción (esquema tomado referencialmente de Ávila 2018, p. 51)<sup>31</sup>

> 60%	Por Mejorar
40% - 60%	En Proceso
< 40%	Aceptable

N°	Preguntas	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS ( - )	
		n	%	n	%
1	P1	40	44,9%	49	55,1%
2	P2	48	53,9%	41	46,1%
3	P3	42	47,2%	47	52,8%
4	P4	43	48,3%	46	51,7%
5	P5	34	38,2%	55	61,8%
FIABILIDAD		41	46,1%	48	53,9%
6	P6	36	40,4%	53	59,6%
7	P7	41	46,1%	48	53,9%
8	P8	38	42,7%	51	57,3%
9	P9	39	43,8%	50	56,2%
CAPACIDAD DE RESPUESTA		39	43,8%	50	56,2%
10	P10	35	39,3%	54	60,7%
11	P11	38	42,7%	51	57,3%
12	P12	37	41,6%	52	58,4%
13	P13	35	39,3%	54	60,7%
SEGURIDAD		36	40,4%	53	59,6%
14	P14	36	40,4%	53	59,6%
15	P15	35	39,3%	54	60,7%
16	P16	38	42,7%	51	57,3%
17	P17	41	46,1%	48	53,9%
18	P18	37	41,6%	52	58,4%
EMPATÍA		37	41,6%	52	58,4%
19	P19	41	46,1%	48	53,9%
20	P20	46	51,7%	43	48,3%
21	P21	41	46,1%	48	53,9%
22	P22	43	48,3%	46	51,7%
ASPECTOS TANGIBLES		43	48,0%	46	51,7%
Índice promedio			44,1%		55,9%

En la Tabla anterior se muestra el grado de insatisfacción en la seguridad en promedio abarca el 59.6% dentro de los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, por lo tanto, deben estar en los primeros

lugares de prioridad de mejora, debe entenderse que esta insatisfacción está relacionada al respeto a la privacidad del paciente, presumiblemente por la numerosa presencia de internos en cada servicio, creando desconfianza en los pacientes.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación, el 44.1% de los encuestados está satisfecho con la calidad de atención en los servicios de Estomatología del HMC – 2019. Este resultado disiente con los resultados que obtuvo Camarena. (2018) que en una muestra a 80 pacientes atendidos en el Centro de Salud San Agustín de Cajas, Huancayo, encontró un grado de satisfacción alto (84%), respecto a la calidad de atención.

En la dimensión fiabilidad, el 53.9% de pacientes atendidos en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, presentan insatisfacción con la calidad de atención. Estos resultados comparativamente son parecidos a los resultados obtenidos por Espejo. (2018), que en el hospital y clínica dental Cayetano Heredia, ubicado en el distrito de San Martín de Porres, encontró valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) en la dimensión fiabilidad.

Respecto a la capacidad de respuesta en la investigación, se determinó que el 56.2% de encuestados estaban insatisfechos con la calidad de atención. En este aspecto, Morocho. (2016), encontró un mayor porcentaje de insatisfacción en la dimensión mencionada en el servicio odontológico del centro de salud, Machala – Ecuador (70%).

En la dimensión seguridad, se obtuvo que el 59.6% de encuestados de los usuarios externos del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, presentan insatisfacción con la calidad de atención. Este resultado no encuentra antecedentes de comparación.

En cuanto a la empatía, el 58.4% de encuestados por ser usuarios externos del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central – 2019, presentan insatisfacción con la calidad de atención. Este resultado, es menor a los que obtuvo Morocho. (2016), que en la dimensión empatía en un servicio odontológico encontró 71.79% de insatisfacción de usuarios.

En los aspectos tangibles, los resultados obtenidos en la presente investigación no pudieron ser comparados.



## **VI. CONCLUSIONES**

Tomando en cuenta la valoración arbitraria de considerar nivel bajo (0-33.33%) medio (33.33%-66.66%) y alto (66.66% - 99.99%) se arriban a las siguientes conclusiones:

En el aspecto general:

1. La satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central tiene un nivel medio (44.1%).

En el aspecto específico:

2. La satisfacción en la dimensión fiabilidad, tiene un nivel medio. (46.1%)
3. La satisfacción en la dimensión capacidad de repuesta, tiene un nivel medio (43.8%)
4. La satisfacción en la dimensión seguridad de servicio, tiene un nivel medio (40.4%).
5. La satisfacción en la dimensión empatía, tiene un nivel medio (41.6%).
6. La satisfacción en la dimensión elementos tangibles en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central, tiene un nivel medio (48.0%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerando la matriz de mejora por insatisfacción se recomienda a las direcciones de gestión:

1. Crear mecanismos para facilitar citas oportunas a los usuarios.
2. Posibilitar el respeto de la privacidad de los pacientes durante su atención en los consultorios odontológicos.
3. Posibilitar que el personal de los distintos niveles encargados de la atención inspire más confianza a los pacientes.
4. Capacitar al personal para mostrar más interés en la solución de los problemas de los pacientes proporcionando el tiempo necesario.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez (2007). Calidad y auditoria en salud. Editorial ECOE. Bogotá, Colombia

Atachao K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del puesto de salud morro de Arica, Ayacucho 2017. U.C.V. (tesis post grado). Perú.117 (9)

Arce Cobeñas; Armando. Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017 Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestro en administración con mención en Finanzas. Lima Perú 2018 76(11)

Ávila L. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad del servicio odontológico en usuarios externos del centro de salud Julio César Tello-Lurín 2017. Tesis pre - grado. UTELESUP. Lima, Perú. p.41. Recuperado en repositorio:

<http://173.214.171.248/bitstream/UTELESUP/85/1/AVILA%20CORDOVA%20LINA.pdf>

Bermúdez I y. Delgado I. (2015). Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral iii a usuarios externos de la UNAN. Tesis pre - grado. Managua. p.15,16

Camarena R. (2018). “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud “San Agustín de Cajas” Huancayo. (tesis pre - grado). Chimbote-Perú.57 (11)

Chiang, M. Rodrigo, J. Núñez, A. Relaciones entre el clima y la organizacional y la satisfacción laboral. Madrid. Servicios Editoriales, S.L. 2010. 213 (32)

Chungara C. (2014). Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, 2010. Universidad Mayor de San Andrés. Tesis post- grado. La Paz - Bolivia. 95 (4)

Espejo D. (2018). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, en el año 2017. (tesis pre - grado). Perú

Gelponi, S. Gonzales, F. (2016). Determinación de la calidad de servicio en la Clínica Odontológica UNAB Viña del Mar. Tesis pre - grado. Universidad Andrés Bello. Chile. 89

Gonzales, O. Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Establecimiento de Salud I-4 de Castilla durante el año 2016. Tesis pre - grado. 80 (38).

Jesús, F. (2017). Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Tesis de pre - grado. Perú. 126(6).

Kotler, P. y Keller, K. Dirección de Marketing. 12° Edición. Editorial Pearson Educación. México 2006. 817(144 - 186)  
[https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion\\_de\\_marketing\\_-\\_kotler\\_edi12.pdf](https://publiclina.files.wordpress.com/2015/01/direccion_de_marketing_-_kotler_edi12.pdf)

- Limas, C. "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud "San Agustín de Cajas" Huancayo -Junín 2018. Perú.p.17
- Malagón, G., Galán, R. y Pontón, G. Auditoría en Salud [en línea]. 2da Ed. Colombia. Editorial Médica Panamericana; 2003. (47). Disponible en [https://books.google.com.pe/books?id=vJQKu8PU-sgC&pg=PA47&dq=satisfaccion+en+salud+-+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzp8\\_wy9fgAhVPIbkGHZuQ](https://books.google.com.pe/books?id=vJQKu8PU-sgC&pg=PA47&dq=satisfaccion+en+salud+-+concepto&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzp8_wy9fgAhVPIbkGHZuQ)
- Mamani, A (2017). "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno-2017". Universidad Nacional del Altiplano. Tesis pre - grado. Perú. (10, 25).
- Medina M., García C. y Romero A. La psicología como comprensión {en línea} selección y adaptación de ponencias y comunicaciones del II España. Colegio Oficial de Psicólogos, Delegación de Murcia: 1999. capítulo 5 evaluación de la calidad en servicios sociales. Disponible en <https://books.google.com.pe/books?id=VjsV5RsS5wkC&pg=PA61&dq=Cuales+son+los+Niveles+de+satisfacci%C3%B3n&hl=es&sa=X&v>
- Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Satisfacción del Usuario Externo.1-29 (revisado en línea10/2010) [www.minsa.gob.pe/dgsp/.../Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/.../Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf)
- Mirando F. Chamorro A. y Rubio S. Introducción a la Gestión de la Calidad. 1º Edición Publicaciones DELTA. España. (250)
- Morocho, L. (2017). Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud Machala – El Oro. Tesis Postgrado. Ecuador. (15).
- Ozomek, A. atención básica del cliente. 5º Edición. Editorial Elearning S.L. España 2014. 357(299).
- Publicaciones Vértice (2008). La calidad en el servicio al cliente. Editorial Vértice. España.103(1)
- Redhead R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco. Lima. p.36
- Samayoa, O. (2017) Evaluación del grado de satisfacción en la atención y servicio brindado en la clínica de la Asociación de Odontólogas de Guatemala, por parte de su equipo profesional y administrativo a partir de la percepción del paciente. Tesis de Postgrado. Guatemala. 2017.85(7)
- Sampieri, R. (2014) Metodología de la Investigación. 6º Edición. Mc Graw Hill. Interamericana. México 2014. 634 (92 - 119 – 121)
- Setó (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Primera edición. Editorial ESIC. Madrid, p.54-55.
- Suquillo, M. (2017). Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de pre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis pre - grado. Ecuador. 75(14; 29)

- Torres y León (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana. Revista Estomatológica Herediana. p.2, 122.132.
- Varo, Jaime. (1944). Gestión Estratégica de la calidad entre los servicios sanitarios. Edición Díaz de Santos, S.A; España; 1994(62-63)

## ANEXOS: N°1.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			Variable: Calidad			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rango
<p>Problema general: ¿Cómo es la satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central - 2019?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo es la satisfacción sobre la fiabilidad?</li> <li>¿Cómo es la satisfacción sobre la capacidad de respuesta?</li> <li>¿Cómo es la satisfacción sobre la seguridad?</li> <li>¿Cómo es la satisfacción sobre la empatía?</li> <li>¿Cómo es la satisfacción sobre los Aspectos tangibles en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central - 2019?</li> </ol>	<p><b>Objetivo General</b> Conocer el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central - 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Conocer el nivel de satisfacción sobre la fiabilidad</li> <li>Conocer el nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta</li> <li>Conocer el nivel de satisfacción sobre la seguridad.</li> <li>Conocer el nivel de satisfacción sobre la empatía.</li> <li>Conocer el nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central - 2019.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general. (de trabajo):</b></p> <p>La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central, 2009, es baja.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiabilidad</li> <li>Capacidad de Respuesta</li> <li>Seguridad</li> <li>Empatía</li> <li>Aspectos Tangibles</li> </ul>	<p>Habilidad de prestar servicio prometido tal como se ofreció</p> <p>El deseo de ayudar y satisfacer la necesidad del usuario.</p> <p>Conocimiento del servicio prestado y habilidad para transmitir confianza.</p> <p>Atención individualizada del usuario.</p> <p>Apariencia de las instalaciones.</p>	<p>1 – 5</p> <p>6 – 9</p> <p>10 – 13</p> <p>14 -18</p> <p>19 - 22</p>	<p>Escala de puntuación de 1 al 7 Escala de Likert</p>

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUEMNTOS
<p><b>TIPO:</b> Según finalidad: Enfoque cuantitativo</p> <p>Según el periodo y Secuencia de la investigación: Transversal.</p> <p>Según el tiempo de ocurrencia: Estudio Prospectivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> Tipo: No experimental. Nivel: Descriptiva</p> <p><b>METODO:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población de estudio estará conformada por usuarios que acuden a los servicios de Estomatología del Hospital Militar Central.</p> <p>276</p> <p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> 89</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario SERVQUAL modificado.</p>

**Anexo 2: Matriz de Operacionalización** (El esquema de dimensiones se tomó de Ávila, 2018, p.63)

VARIABLES	DIMENSIONES	Ítems	VALOR	INSTRUMENTO
Satisfacción	Subjetiva	PERCEPCIONES Y EXPECTATIVAS		
Calidad de atención	Fiabilidad	Preguntas 01-05	Bajo (0-33.33%)	ESCALA DE SERVQUAL
	Capacidad de respuesta	Preguntas 06-09	Regular (33.33%-66.66%)	
	Seguridad	Preguntas 10-13	Alto (66.66% - 99.99%)	
	Empatía	Preguntas 14-18		
	Aspectos tangibles	Preguntas 19-22		



## ANEXO N°03 INSTRUMENTOS

Cuestionario de Recolección de datos.

N° DE ENCUESTA.....

### SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL, 2019.

Estimado paciente, es importante para la institución conocer su opinión sobre LO QUE ESPERA RECIBIR Y HA RECIBIDO en los distintos consultorios de Estomatología del Hospital Militar Central - 2019. Las respuestas que emita son absolutamente confidenciales.

¡Muchas gracias por su participación!

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Fecha:		
Nombres y Apellidos		
DNI		
Edad en años:		
Sexo:	<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
Nivel de estudios:	Primario	
	Secundaria	
	Superior Técnico	
	Superior Universitario	
Tipo de Usuario:	Nuevo	
	Continuador	
servicio en el cual se atendió:	Medicina Y patología Bucal	
	Periodoncia e Implantología	
	Ortodoncia	
	Odontopediatría	
	Cirugía Maxilofacial	
	Rehabilitación Oral.	
	Endodoncia y Cariología	
	Radiología	
Urgencia		

## CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

<b>EXPECTATIVAS</b> (ANTES DE LA ATENCIÓN)								
Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Espera usted, que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los servicios de Estomatología?							
2	¿Espera usted, que la consulta se realice en el horario programado?							
3	¿Espera usted, que la atención se realice respetando el orden de llegada?							
4	¿Espera usted, que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Espera usted, que las citas se otorgan con facilidad?							
6	¿Espera usted, que la atención en el módulo de admisión a consultorios sea rápida?							
7	¿Espera usted, que los exámenes auxiliares, como radiografías, en el diagnóstico y tratamiento sean rápidos?							
8	¿Espera usted, que la atención en caja sea rápida?							
9	¿Espera usted, que el suministro o entrega de medicinas y/o materiales dentales sea rápida?							
10	¿Espera usted, que durante su atención en consultorio se respete su privacidad?							
11	¿Espera usted, que el odontólogo le realice un examen completo y minucioso del motivo de consulta?							
12	¿Espera usted, que el odontólogo le brinde el tiempo suficiente para responder las dudas sobre el motivo de su consulta?							
13	¿Espera usted, que el odontólogo que lo atiende, le inspire confianza?							
14	¿Espera usted, que el personal de odontología, lo atiende, le trate con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿Espera usted, que el odontólogo que lo atiende muestre interés en solucionar el problema que lo aqueja?							
16	¿Espera usted que el odontólogo que lo atiende le explique el problema real que tiene y cuál es el pronóstico, es decir será fácilmente curable?							
17	¿Espera usted que el odontólogo que lo atiende le explique bien sobre el tratamiento a realizar en su boca, medicaciones y reacciones adversas?							
18	¿Espera usted comprender la explicación del odontólogo sobre los procedimientos y tiempo en que se realizarán?							
19	¿Espera usted una buena señalización con carteles, letreros y flechas que orienten a los pacientes a movilizarse dentro de los servicios de Estomatología del HMC?							
20	¿Espera usted, encontrar el personal necesario de apoyo para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Espera usted, que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Espera usted, que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos?							

Anote con una X para responder las preguntas.

Anote con una X para responder las preguntas.

PERCEPCIONES (DESPUÉS DE LA ATENCIÓN)								
Considere a 1 como la más baja calificación y 7 como la más alta calificación.								
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en los Servicios de Estomatología del HMC?							
2	¿En su consulta, fue atendido en el horario programado?							
3	¿Para ser atendido (a), se respetó el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontraba disponible en el consultorio en el momento de su atención?							
5	¿La cita le otorgaron con facilidad?							
6	¿La atención en el módulo de admisión fue rápida?							
7	¿La toma de exámenes auxiliares, como radiografías, fueron rápidos?							
8	¿La atención en caja fue rápida?							
9	¿La entrega de medicinas y/o materiales dentales fue rápida?							
10	¿Durante su atención en el consultorio odontológico se respetó su privacidad?							
11	¿El odontólogo le realizó un examen completo y minucioso del motivo de consulta?							
12	¿El odontólogo que lo atendió, brindó el tiempo suficiente para responder las dudas sobre el motivo de su consulta?							
13	¿El odontólogo que lo atendió, le inspiró confianza?							
14	¿El personal de odontología que lo atendió, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El odontólogo que lo atendió, mostró o tuvo interés en solucionar el problema que lo aquejó?							
16	¿El odontólogo que lo atendió le explicó el que problema real que tuvo y el pronóstico respectivo?							
17	¿El odontólogo que lo atendió le explicó bien sobre el tratamiento a realizar en su boca, medicaciones y reacciones adversas?							
18	¿Usted comprendió la explicación sobre los procedimientos y tiempo en que se realizarán?							
19	¿Existe una buena señalización con carteles, letreros y flechas que orientan a los pacientes a movilizarse dentro de los servicios?							
20	¿Encontró el personal necesario de apoyo para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿Los consultorios odontológicos contaron con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio donde fue atendido y la sala de espera se encontraban limpios y eran cómodos?							

### ***Prueba de normalidad – Método – Cronbach.***

Aplicado a una pre - muestra de 89 individuos, una batería de 22 ítems, las mismas que representan la variable Calidad de servicio, aplicado al usuario externo sobre la calidad de atención en los Servicios de Estomatología del Hospital Militar Central “CRL. Luis Arias Schreiber”, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis.

*Tabla 7. Escala de valoración de acuerdo con resultados (Calidad de servicio)*

ESCALA	VALORES
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 – 1

*Tabla 8. Resumen del procesamiento de los casos- (Cuestionario de Calidad de servicio) Basada en todas las variables del procedimiento.*

		N	%
Casos	Válidos	22	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	22	100.0

*Fuente:* data1. sav

*Tabla 9. Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de Calidad de servicio)*

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	,774	,598	,887	,289	1,483	,009	22
Varianzas de los elementos	,657	,574	,784	,210	1,365	,000	22

*Fuente:* data1. sav

Tabla 10. Matriz de covarianzas inter - elementos (Cuestionario de Calidad de servicio)

Ite m _1	Ite m _2	Ite m _3	Ite m _4	Ite m _5	Ite m _6	Ite m _7	Ite m _8	Ite m _9	Ite m _10	Ite m _11	Ite m _12	Ite m _13	Ite m _14	Ite m _15	Ite m _16	Ite m _17	Ite m _18	Ite m _19	Ite m _20	Ite m _21	Ite m _22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2
5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5
3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	6	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Fuente: datax. sav

Tabla 11. Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de Calidad de servicio)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
1,483	,009	0,274	22

Fuente: datax. sav

Tabla 12. ANOVA con la prueba de Cronbach - (Cuestionario de Calidad de servicio)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cronbach	Sig.
Inter -personas		,874	23	,0024		
Intra - personas	Inter - elementos	,844	22	,0124	,847	,153
	Residual	,542	341	,0241		
	Total	,511	214	,0014		
Total		,911	449	,047		
Media global Cronbach = 0.847						

Fuente: datax.sav

## **ANEXO N°4:**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La investigación es conducida por los bachilleres Mariela López Rosillo y Valentín Alania Atavillos de la Universidad Privada TELESUP. El título es “SATISFACCIÓN SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE ESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL MILITAR CENTRAL - 2019”

El estudio, consta de una encuesta que responderá en aproximadamente 5 minutos.

La participación es voluntaria, la información obtenida será confidencial, las respuestas serán codificadas usando un número de identificación y una vez transcritas las encuestas se destruirán.

Ante cualquier duda, el participante está facultado a preguntar y si fuese necesario a retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Se agradece su invaluable participación.

En Lima, a los .....días del mes de.....de 2019, acepto participar voluntariamente en la investigación conducida por Mariela López Rosillo / Valentín Alania Atavillos habiendo sido informado sobre el problema, objetivos y justificación de la investigación que efectúan y en el tiempo aceptable.

Se ha garantizado que los datos obtenidos no serán usados en otro propósito que los autorizados y consentidos en el presente documento.

.....

Nombre y firma del participante