

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE  
ACUDEN AL SERVICIO DE  
ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD  
VALDIVIEZO LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO  
EN GERENCIA EN SALUD**

**FRANCI MARLENE TURPO SUPA  
HELLEN SHALLY SANCHEZ REINOSO**

**Callao, 2018  
PERÚ**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO PRESIDENTE
- Dr. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ SECRETARIO
- Dra. ANA MARIA YAMUNAKUÉ MORALES VOCAL
- Mg. CESAR ÁNGEL DURAN GONZALES VOCAL

**ASESORA:** Dra. LINDOMIRA CASTRO LLAJA

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 062 y 063

Fecha de Aprobación de tesis: Callao, 03 de Agosto del 2018

- Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado Nº 156 y  
157-2018-157-CDUPG-FCS.- del 31 de Julio de 2018

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres quienes nos impulsan a ser mejores cada día.

A nuestros maestros por guiarnos en la culminación de nuestra tesis.



## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios, quien siempre estuvo con nosotras, dándonos su fortaleza y quien con su bendición hace posible que logremos éste y todos nuestros objetivos en la vida.
- A la asesora Dra. Lindomira Castro Llaja, por su guía, tiempo para resolver nuestras dudas y atenta participación en la culminación de esta tesis.
- A todos aquellos amigos y familiares que de una u otra forma nos apoyaron incondicionalmente para la culminación de nuestra tesis

## INDICE

	Págs.:
<b>CUADROS DE CONTENIDO</b>	<b>3</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>5</b>
<b>I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>6</b>
1.1 Identificación del problema	6
1.2 Formulación del problema	7
1.3 Objetivos de la investigación	8
1.4 Justificación	9
<b>II. MARCO TEORICO</b>	<b>11</b>
2.1 Antecedentes del estudio	11
2.2 Bases Teóricas	16
2.3 Base Conceptual	19
2.4 Definición de términos	27
<b>III. VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	<b>28</b>
3.1 Definición de las variables	28
3.2 Operacionalización de variables	29
3.3 Hipótesis general e hipótesis	30
<b>IV. METODOLOGIA</b>	<b>31</b>
4.1 Tipo de investigación	31
4.2 Diseño de la investigación	31
4.3 Población y muestra	32
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
4.5 Procedimientos de recolección de datos	37
4.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos	38

<b>V. RESULTADOS</b>	<b>39</b>
<b>VI. DISCUSION DE RESULTADOS</b>	<b>44</b>
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	44
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios Similares	45
<b>VII. CONCLUSIONES</b>	<b>47</b>
<b>VIII. RECOMENDACIONES</b>	<b>48</b>
<b>IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>51</b>
ANEXO 01 Matriz de Consistencia	52
ANEXO 02 Otros	54

## CUADROS DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
Cuadro 5.1 Características personales de los pacientes que acuden al Servicio de Odontología del CC.SS. Valdiviezo - 2018 (n=98)	39
Cuadro 5.2 Calidad de atención y nivel de satisfacción que acuden al Servicio de Odontología del CC.SS. Valdiviezo - 2018 (n=98)	40
Cuadro 5.3 Calidad de atención y dimensión de Confiabilidad que acuden al Servicio de Odontología del CC.SS. Valdiviezo - 2018 (n=98)	41
Cuadro 5.4 Dimensión procesos y expectativa que acuden al Servicio de Odontología del CC.SS. Valdiviezo - 2018 (n=98)	42
Cuadro 5.5 Dimensión resultados y expectativa que acuden al Servicio de Odontología del CC.SS. Valdiviezo - 2018 (n=98)	43

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo relacionar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018. La población estuvo constituida por 132 pacientes con una muestra de 98 pacientes por muestreo probabilístico aleatorio simple, como técnica la entrevista y como instrumentos el cuestionario. Los resultados encontrados; en función a los datos sociodemográficos, con relación a la edad, el rango más frecuente fue 40,8% para la edad de 29 a 39 años. El sexo más frecuente fue femenino 60,2%. Con relación a la procedencia del domicilio, fueron de AAHH 49% y de zona urbana 44,9%., en cuanto a la calidad de atención y nivel de satisfacción, se muestra cierta tendencia, de acuerdo a los incrementos de la percepción de calidad, también se incrementan la valoración de niveles de satisfacción. Según el valor Rho Spearman=0,207 ( $p=0,041$ ) estadísticamente significativo, podemos afirmar que existe evidencia de correlación directa y leve entre las variables. Concluyéndose que La calidad de atención y el nivel de satisfacción tiene una correlación directa y significativa, mientras que las dimensiones procesos y la dimensión expectativa, no se muestra tendencia, o correlación estadísticamente significativa al igual que las dimensiones resultados versus la dimensión expectativa, no se muestra tendencia, o correlación estadísticamente significativa.

**Palabras claves:** Atención y Satisfacción

## ABSTRACT

The objective of this study was to relate the quality of care and the level of satisfaction in patients attending the dentistry service of the Valdiviezo Lima Health Center, 2018. The population consisted of 132 patients with a sample of 98 patients by random probabilistic sampling simple, as a technique the interview and as instruments the questionnaire. The results found; Based on sociodemographic data, in relation to age, the most frequent range was 40.8% for the age of 29 to 39 years. The most frequent sex was female, 60.2%. Regarding the origin of the address, 49% were from AAHH and 44.9% from urban areas. In terms of quality of care and level of satisfaction, a certain tendency was shown, according to the increase in the perception of quality, the assessment of levels of satisfaction is also increased. According to the Rho Spearman value = 0.207 ( $p = 0.041$ ) statistically significant, we can affirm that there is evidence of direct and slight correlation between the variables. Concluding that the quality of attention and the level of satisfaction has a direct and significant correlation,

while the process dimensions and the expectation dimension, there is no trend, or statistically significant correlation, as well as the results dimensions versus the expectation dimension, no trend or statistically significant correlation is shown.

**Keyword:** Attention and Satisfaction

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1. Identificación del problema**

En los últimos años el tema de calidad de atención ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel nacional como internacional. En nuestro país uno de los principios es la calidad de la atención en salud como un derecho donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios.

El desarrollo alcanzado en los servicios odontológicos ha sido de tal velocidad que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización.

A nivel mundial, desde que se creó los servicios de salud pública hasta nuestra época en que la evolución tecnológica, los avances de la medicina y el desarrollo del talento humano es cada vez mejor, hacen que la población exija mayor calidad de atención a la salud en servicios básicos que ofertan las diferentes unidades médicas según refiere

Las razones más comúnmente citadas para tener quejas con la atención odontológica son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral, el costo excesivo del tratamiento según refiere (1)

En México de acuerdo con los resultados de la segunda encuesta nacional de satisfacción del usuario con los servicios de salud muestran que el 62% de los pacientes refieren que los servicios son deficientes y de mala calidad, el 28% percibe mala calidad técnica en la atención y el 22% deficiente relación interpersonal con la atención que reciben. (2)

Así pues, todos los centros de salud tienen la responsabilidad de establecer las herramientas que propicien la evaluación de la calidad de la atención de

los servicios de salud, respondiendo efectivamente a las metas de salud y al reto de la competitividad.

En el Centro de salud Valdiviezo he observado que existen deficiencias en la calidad de atención en el servicio de odontología, como la falta de materiales e instrumentos para realizar tratamientos bucales, mal estado de equipo de rayos X, ausencia de agua por la falta de presión, no se puede realizar endodoncias, pulpectomía y pulpotomía en niños, por la demanda de pacientes y falta de personal no se puede explicar con detalle las enfermedades que tiene el paciente y los tratamientos que se le va a realizar.

Asimismo, los pacientes tenían que comprar sus propios materiales por la falta de estos, realizarse tratamientos en otros lugares, tiempo de espera era moderada para ser atendidos.

De esta manera se podrá conseguir un mejoramiento continuo de la calidad de atención en el servicio de odontología y poder alcanzar las expectativas obteniendo la satisfacción del paciente.

## **1.2.- Formulación de problemas**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018?



### **1.2.2.- Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018?
  
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018?
  
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018?

### **1.3.- Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1.- Objetivo General**

Relacionar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018.

#### **1.3.2.-Objetivos específicos**

- Conocer la calidad de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018

- Conocer la calidad de atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018
- Evaluar la calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018

#### **1.4.-Justificación**

Los avances de mejora en el servicio de salud se han ido realizando de forma gradual y esto hace que los pacientes exijan mayor calidad y satisfacción en la atención, es por ello que el Ministerio de Salud aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), donde se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. En el SGC también incluye cuatro componentes: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. En el componente de información para la calidad se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos y de esta manera poder mejorar la calidad y satisfacción en los servicios de salud.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en la necesidad de contar con datos respecto a la calidad de la atención del servicio odontológico y la relación que existe con la satisfacción desde la perspectiva del paciente.

La evaluación de la percepción de la calidad permitirá conocer y evaluar las 3 dimensiones estructura, proceso y resultado así como las fortalezas que existen respecto a la calidad brindada.

Desde el punto de vista práctico esta investigación es importante porque va a contribuir en el mejoramiento, competitividad y prestigio del Centro de Salud Valdiviezo.

Asimismo para los pacientes del servicio para que puedan ser atendidos de una con una mejor calidad y se encuentren satisfechos con los tratamientos realizados.

Desde el punto de vista de relevancia social esta investigación es relevante porque permite un aporte a la ciencia de la salud que va a orientar e incentivar al personal de salud hacia la producción de servicios de alta calidad y lograr la satisfacción de los pacientes, además de brindar una educación en la salud bucal, la prevención, tratamiento y control de patologías en la cavidad oral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

**TORO GARCÍA, Leila (2011), Equipamiento odontológico y calidad de atención ofertada en el departamento de odontología del S.C.S. "Pacheco – Ecuador.** Refiere: **Objetivo:** Relacionar la calidad del equipo odontológico con la atención realizada en el S.C.S. "Pacheco". **Método:** Estudio de tipo descriptivo – analítico. **Población y muestra:** La población la constituyen 320 usuarios que se atienden mensualmente en el S.C.S. "Pacheco". **Resultado:** De la población encuestada, el 36% por falta de instrumental, el 35% por falta de materiales, el 15% manifestó que no ha sido atendido por daño del equipo, y un 14% por inasistencia del personal, "el daño producido por maltrato no es una falta de los instrumentos. Una tijera no es para cortar alambre, un porta agujas no es una pinza, un limpiador de sarro no es un elevador. **Conclusión:** El mayor problema latente es la falta de materiales e instrumental lo ocasiona que no se brinde una buena calidad de atención. Además, el equipo odontológico no está ubicado en una posición correcta ya que su departamento es estrecho lo que dificulta los movimientos adecuados para brindar una mejor atención al usuario (4).

**LORA SALGADO, Irene (2016) Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia.** Refiere: **Objetivo:** De esta investigación fue describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. **Métodos:** estudio de corte transversal y descriptivo.

**Población:** es de 277 pacientes. **Resultados:** 99,3% de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios prestados, considerando los indicadores como recurso humano, infraestructura, bioseguridad, información y tiempo de tratamiento; a su vez el 97,8% percibió que la atención se presta con calidad al considerar los indicadores de calidad de los servicios, representados por: información, bioseguridad, efectividad, eficacia y aceptabilidad. **Conclusión:** el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios (5).

**MIRANDA ORTIZ, Juan (2014) Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. – México.** Refiere: **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción en la atención odontológica de las clínicas Odontológicas Periféricas de la UJAT, según las dimensiones de calidad de Donabedian Avendis. **Método:** Estudio exploratorio, descriptivo, transversal. **Muestra:** 200 usuarios que acudieron en lapso de 3 meses a la Clínica Juchiman. **Resultado:** La higiene de los servicios sanitarios arroja un 30.5 % de aceptación y el 25.5 % están en desacuerdo. Las condiciones mecánicas de las unidades dentales las perciben adecuadas el 33 % de los encuestados, en segundo lugar, el 29 % de los usuarios se encuentran en desacuerdo. La confianza que le inspiró el dentista al usuario fue de 52.5 % de acuerdo y el 33.5 % totalmente de acuerdo. La amabilidad del cirujano dentista fue el 51.5 % de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 35.5 % de aceptación. Las sugerencias de procesos que perciben requieren cambio en la clínica odontológica el 22 % en "Función y manejo de las unidades dentales", seguido de la "Falta de material dental" un 15.5 %. En promedio el 61.5 % de los encuestados están satisfechos con el resultado de su tratamiento. **Conclusiones:** Se puede concluir que los usuarios del servicio dental de esta clínica

muestran un grado aceptable de los servicios de la clínica, sin embargo, están lejos de ser un servicio que satisfaga las necesidades de todos ellos (6).

**MAMANI MAMANI, Armando (2017) Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, Puno-Perú.** Refiere: **Objetivo:** Determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. **Método:** Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal. **Población:** estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, **Resultados:** muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. **Conclusión:** La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada (7).

**CAMBA NOLASCO, Luis (2014) Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote- Perú.** Refiere: **Objetivo:** Determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico "El Progreso", en el distrito de Chimbote. **Método:** La investigación fue descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. **Muestra:** 142 usuarios del servicio. **Resultados:** Percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. **Conclusiones:** La calidad del servicio odontológico del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción (8).

**READHEAD GARCIA, Rossana (2013) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013- Perú.** Refiere: **Objetivo:** establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, en el año 2013. **Método:** el diseño de investigación no experimental, transversal y descriptivo correlacional. **Muestra:** Fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo. **Resultado:** Esta

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría Calidad Total según E. Deming, J. Juran e k. Ishikawa**

La calidad total es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos de que dispone: personas, materiales, tecnología, sistemas de producción, etc.

El concepto de administración por calidad total (TQM por sus siglas en inglés) se ha convertido en el pilar fundamental de las empresas para enfrentar el reto del cambio de paradigma en la forma de hacer negocios.

Todo este proceso de constantes cambios empezó a tomar importancia al término de la Segunda Guerra Mundial y, en forma curiosa, son los países más directamente involucrados en ese conflicto quienes hoy entablan una férrea lucha por dominar los mercados mundiales, además de que han generado el conocimiento más importante del que se dispone para la administración y operación de organizaciones altamente competitivas; Estados Unidos de América como el gran triunfador de la guerra por un lado, y Japón como el gran perdedor, por el otro.

Es en aquel país, y después en éste, por influencia estadounidense, donde se empezó a gestar esta revolución de la calidad que ahora se ha esparcido por todo el planeta.

En Estados Unidos, los principales autores y precursores de los conceptos modernos de calidad total son: Philip B. Crosby, Edwards W. Deming, Armand V. Feigenbaum, Joseph M. Juran.



cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (17).

Las cinco categorías de necesidades son: fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto-realización; Además de las cinco necesidades antes descritas, Maslow también identificó otras tres categorías de necesidades: las estéticas, las cognitivas y las de autotrascendencia.

Por lo tanto, una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento y sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.

## **2.3 Base conceptual**

### **2.3.1.- Calidad**

El término calidad se utiliza en una amplia variedad de formas diferentes, no existe una definición clara de ellos: desde el punto de vista del “comprador”, la calidad con frecuencia se asocia a su valor, utilidad o incluso el precio. Desde el punto de vista del productor, la calidad se asocia con el diseño y la producción del producto para satisfacer las necesidades del cliente, esto pone de manifiesto que la calidad es definida tanto por el cliente como por el productor según manifiesta (12).

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se han definido como “que tan adecuado es para el uso”; algunas de estas definiciones son las que se muestran a continuación:

- Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones.

- Espeso y Harvvey en 1994 definen que la calidad consiste en satisfacer las demandas del cliente.
- Juran y Gryna en 1993 definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor.
- Eduard W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.
- El concepto de "calidad", como se usa en la administración, va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez mejores, a precios cada vez más competitivos; esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez, en lugar de cometer errores y después corregirlos (13).

Desde los años 90, el Ministerio de Salud ha venido desarrollando esfuerzos orientados a mejorar la calidad de los servicios de salud y entre las estrategias básicas de intervención ha impulsado la acreditación y categorización de los establecimientos de salud, auditoria en salud, la conformación de equipos de calidad para la formulación e implementación de proyectos de mejora de la calidad. En el 2001 el Ministerio de Salud aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), en el cual se establecen los objetivos, los principios y las bases conceptuales de la calidad. El SGC incluye cuatro componentes: planificación, organización, garantía y mejoramiento e información para la calidad. En el componente de información para la calidad se definen las estrategias, instrumentos, metodologías y procedimientos para conocer los niveles de satisfacción de los usuarios externos.

El Ministerio de Salud, junto a las más importantes organizaciones proveedoras de atención de salud del país, viene desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención

de salud desde la década pasada. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud. Igual impulso por el desarrollo de la calidad convoca a otras instituciones vinculadas al sector, plasmado en diversas propuestas tales como: la acreditación de escuelas y facultades de medicina, enfermería y obstetricia; la recertificación profesional; las medidas de control de calidad realizadas por la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud (SEPS) sobre los proveedores de servicios de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS). En esta misma orientación se ubican los encomiables esfuerzos de diversas organizaciones de la sociedad civil por generar espacios de vigilancia social de la calidad en los servicios públicos de salud. Todas estas iniciativas, pese a su actual dispersión, expresan la enorme voluntad de los diferentes actores de la escena sanitaria por mejorar la calidad de la atención de la salud de la población peruana (14).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos:

- Alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Mínimo de riesgos para el paciente.
- Alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Se concibe a la calidad, como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención con los menores riesgos para el cliente. Estos beneficios se definen en función de lo alcanzable de acuerdo con los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención según manifiesta Stoner, J (13).

En definitiva, la calidad se produce. Esta reformulación conceptual de la calidad implica, facilitar y promover la posibilidad de que las personas desarrollen sus potencialidades realizando su trabajo cada vez mejor y de manera más simple. Buscando al mismo tiempo el desarrollo de los recursos humanos como un activo principal de la institución a la que pertenecen y el bienestar de la sociedad en general. La calidad no se crea con una decisión, se la enseña y se la produce en cada área de la organización con la participación activa de todos sus integrantes, desde el portero hasta al director. (15).

### **2.3.2.- Indicadores para evaluar la calidad de atención**

Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar determinadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención (13).

La calidad técnica de la atención tiene 2 dimensiones: lo apropiado de los servicios prestados y la habilidad con la que la atención apropiada es desempeñada. La técnica de alta calidad consiste en “hacer lo correcto correctamente”. Hacer lo correcto requiere que el profesional tome las decisiones correctas sobre la atención para cada paciente (toma de decisión de alta calidad), y para hacerlo bien se requiere habilidad, juicio y ejecución expedita (desempeño de alta calidad) (12).

El ministerio de salud de Lima, Perú a través de la dirección de garantía de la calidad y acreditación elaboro unos estándares para

- Información completa, identificada con la provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público que le permite tomar sobre su salud.
- Satisfacción del usuario, referido al alcance favorable entre lo que la persona o población espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos (14).

### **2.3.3.- Administración en Odontología**

Menciona que, durante años, de práctica profesional, se ha observado que no sólo es idóneo tener buenos y actualizados conocimientos técnicos, sino que se 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 delicadeza, experiencia, seguridad, higiene, etc. (16).

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.

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

En el año 1990 la Federación Dental Internacional (FDI), realiza el documento "Como reducir las barreras para la atención dental", en el cual, da varias pautas y conceptos sobre marketing para integrarlo en la práctica de la clínica dental (17).

Allí menciona al marketing como a un conjunto de actividades que reconoce y satisface los anhelos y necesidades del paciente. Marketing es más bien un proceso unificado y no una serie de tareas separadas.

El proceso de marketing se relaciona con elementos internos y externos, los internos tienen que ver con sistemas de administración de la clínica, 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 los factores competitivos (13).

## **Nivel de Satisfacción**

### **2.3.4.- Satisfacción**

La 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".

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. Kotler (18).

La satisfacción se define como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario. El término satisfacción es muy concurrente en el mundo actual, en la publicidad que nos bombardea en nuestro diario vivir por parte de empresas e instituciones, y que lleva a la sociedad a decidirse muchas veces por un determinado producto o servicio.

### **2.3.5.- Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

1. **Confiabilidad** la confiabilidad es: "Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa" En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios ("entregar lo que se promete"). Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente (19).
2. **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo.

**2.3.6.- Los Niveles de Satisfacción:** 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.
- **Mediana satisfacción:** Se presenta cuando el desempeño percibido no llega a cumplir en su totalidad las expectativas del cliente (18).

## 2.4.- Definición de términos

- **Calidad:** Es el desempeño apropiado de las intervenciones que se sabe que son seguras, brindando excelencia, mínimo riesgo para el paciente.
- **Estructura:** Este componente se refiere a la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales.
- **Proceso:** Se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso.
- **Resultado:** Es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Incluye el análisis del nivel de impacto y la satisfacción de los usuarios.
- **Satisfacción:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.
- **Confiabilidad:** Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.
- **Expectativa:** son las esperanzas que los clientes tienen por conseguir algo.



## CAPÍTULO III

### VARIABLES E HIPOTESIS

#### 3.1 Definición de variables

- **V1: Calidad de atención**

Es el desempeño apropiado de las intervenciones que se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud (11).

- **V2: Nivel de satisfacción**

El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas Kotler (18).

### **3.3. Hipótesis General e Hipótesis Específicas**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

A mayor calidad mayor nivel de satisfacción de la atención odontológica en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

- la calidad de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018 es baja.
- la calidad de atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018 es regular.
- la calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018 es regular.

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGIA

#### 4.1.- Tipo de Investigación

Descriptivo: porque estuvo dirigida a determinar cómo era la calidad de atención y nivel de satisfacción en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima –2018

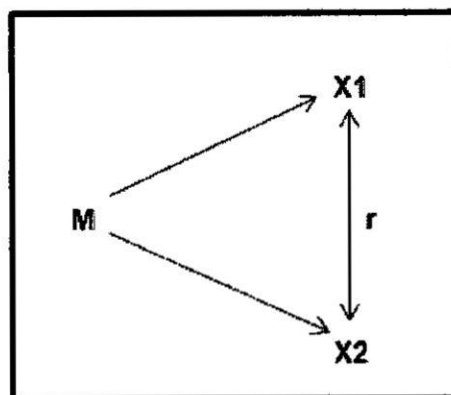
Correlacional: porque determinó el grado de relación que existe entre la calidad de atención y nivel de satisfacción.

#### 4.2.- Diseño de la Investigación

Para la investigación se aplicó el diseño:

No experimental, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

Corte Transversal, porque se recolecto datos en el Establecimiento de Salud Valdiviezo, el mismo que fue realizado en un momento y tiempo definido.



- **p:** Proporción de usuarios que espera que se encuentren insatisfechos,  $p = 0.5$
- **q:** Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es  $(1-p)$ ,  $q = 0.5$
- **e:** Error Estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento,  $e=0.05$
- **N:** Población de usuarios externos atendidos durante las fechas recomendadas en los servicios de consulta de odontología, 132.
- **Z:** es el nivel de confianza 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) (0.5) \times 132}{(0.05)^2 (132-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 33}{0.0025 \times 131 + 0.9604}$$

$$n = \frac{126.7728}{0.3275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{126.7728}{1.2879}$$

$$n = 98$$

La muestra obtenida será de 98 pacientes, con un nivel de confianza de 95% y margen de error 5%.

La selección de los sujetos de estudio se realizó por muestreo probabilístico aleatorio simple, durante la consulta de odontología en el Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018

#### **4.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento de recolección de datos final consta de dos partes:

1. Datos generales: consignando edad, género y clínica de atención.
2. Datos específicos: Percepciones del usuario. Consta de 16 preguntas, divididas en 10 sub-dimensiones o indicadores, cada pregunta con cinco alternativas de acuerdo a la escala Likert.

Indicadores:

- Oportunidad: Pregunta número 1
- Seguridad: Pregunta número 2
- Eficacia: Pregunta número 3
- Accesibilidad: Pregunta número 4 y 5
- Integralidad: Pregunta 6 al 10
- Trabajo en equipo: Pregunta número 11
- Participación social: Pregunta número 12
- Respeto al usuario: Pregunta número 13
- Información completa: Pregunta número 14 y 15
- Satisfacción del usuario externo: pregunta número 16.

La calificación o puntuación se asigna de acuerdo con la dirección del ítem. Debemos recordar que uno de los requisitos de la escala Likert es el diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir. Los valores positivos se calificaron con puntajes de +2 y +1, los valores negativos con -1 y -2, los valores neutros se calificarán con cero.

Para los ítems individuales se considera como una percepción de calidad buena si el resultado es positivo y mala si es negativo. Para las dimensiones se sigue la siguiente leyenda:

Para la dimensión Estructura: Sus indicadores son oportunidad y seguridad, el primer ítem tiene diseño favorable y el segundo diseño desfavorable, por lo tanto, la dimensión se evaluará de acuerdo con la siguiente leyenda:

Buena percepción de calidad: De 1 a 4

Regular percepción de calidad: 0

Mala percepción de calidad: De -4 a -1.

Para la dimensión Procesos: Sus indicadores son eficacia (ítem 3 - favorable), accesibilidad (ítem 4 – desfavorable, ítem 5 - favorable), integralidad (ítems 6, 8 y 10 – desfavorables, ítems 7 y 9 - favorables), trabajo en equipo (ítem 11 - favorable), participación social (ítem 12 - desfavorable) y respeto al usuario (ítem 13 - favorable); por lo tanto se evaluará de acuerdo a la siguiente leyenda:

Buena percepción de calidad: De 1 a 22

Regular percepción de calidad: 0

Mala percepción de calidad: De -22 a -1

Para la dimensión Resultados: Sus indicadores son información completa (ítem 14 – desfavorable, ítem 15 – favorable) y satisfacción del usuario (ítem 16 – desfavorable), por lo tanto la dimensión se evaluará de acuerdo a la siguiente leyenda:

Buena percepción de calidad: De 1 a 6

Regular percepción de calidad: 0

Mala percepción de calidad: De -6 a -1

**Cuadro 5.3**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y DIMENSIÓN CONFIABILIDAD QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CC.SS. VALDIVIEZO - 2018 (n=98)**

Estructura	Confiabilidad						Total		Valor p
	Satisfacción		Mediana satisfacción		Insatisfacción				
	N	%	n	%	n	%	n	%	
Buena calidad	17	17,3	34	34,7	0	0	51	52,0	Rho=0,206 p = 0,042*
Regular calidad	5	5,1	18	18,4	1	1,0	24	24,5	
Mala calidad	4	4,1	17	17,3	2	2,0	23	23,5	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>26,5</b>	<b>69</b>	<b>70,4</b>	<b>3</b>	<b>3,1</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	

\* Correlación de Spearman.  $p < 0,05$

En el cuadro 5.3 presentamos las celdas conjuntas de la dimensión estructura y confiabilidad, se muestra cierta tendencia, de acuerdo a los incrementos de la percepción de estructura, también se incrementan la valoración de niveles de confiabilidad. Según el valor Rho Spearman=0,206 ( $p=0,042$ ) estadísticamente significativo, podemos afirmar que existe evidencia de correlación directa y leve entre las variables.

**Cuadro 5.5**

**DIMENSION RESULTADOS Y EXPECTATIVA QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CC.SS.  
VALDIVIEZO - 2018 (n=98)**

Dimensiones	Expectativa						Total	Valor p
	Satisfacción		Mediana satisfacción		Insatisfac- ción			
	n	%	n	%	n	%		
<b>Dimensión: Resultados</b>								
Buena calidad	25	25,5	44	44,9	13	13,3	82	83,7
Regular calidad	3	3,1	2	2,0	2	2,0	7	7,1
Mala calidad	2	2,0	7	7,1	0	0,0	9	9,2
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>30,6</b>	<b>53</b>	<b>54,1</b>	<b>15</b>	<b>15,3</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

Rho=-0,022 p = 0,831

\* Correlación de Spearman.  $p < 0,05$

En el cuadro 5.5 presentamos las celdas conjuntas de las dimensiones resultados versus la dimensión expectativa, no se muestra tendencia, o correlación estadísticamente significativa. Podemos afirmar que no existe evidencia de correlación entre las variables.



10. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007" Bach. Jacinto Nuñez, José.
11. Stoner, J., Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). Administración. (6ª edición). México: Ediciones Prentice Hall.
12. MINSA (2011) Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo Resolución Ministerial 527.
13. Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. (7ª edición). Ediciones McGraw-Hill Interamericana.
14. Carnevali, C. (2013). Administración Aplicada. San Juan Bosco: Osmar B. Buyatti.
15. Otero, J. (2012). Aspectos empresariales positivos de la práctica odontológica. Revista Virtual Odontológica, 13, 7-11.
16. ZEITHMAN Valarie A. y BITNER Jo. Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana 2002.
17. Dimens. empres. - Vol. 10 No. 2, Julio - Diciembre de 2012, págs. 100-107.
18. Calidad y su evolución: una revisión Katherine María Torres Saumeth\*\*, Tatiana Sugey Ruiz Afanador\*\*\*, Lesfty Solís Ospino\*\*\*\*. Fanny Martínez Barrazafile:///C:/Users/USER-PC/Downloads/213-394-1-SM%20(2).pdf.
19. TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW José Rafael Quintero Angarita <https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/607233/mod/Teoría%20de%20Maslow.pdf>.

# **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### “CALIDAD DE ATENCION Y NIVEL DE SATISFACCION EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD VALDIVIEZO, 2018”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a) ¿Cuál es la relación de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Relacionar la calidad de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a) Conocer la calidad de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018 b) Conocer la calidad de</p>	<p><b>Hipótesis general</b> A mayor calidad mayor nivel de satisfacción de la atención odontológica en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> a) La calidad de atención en la dimensión estructura y la confiabilidad en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018</p>	<p><b>V1: Calidad de atención</b> <b>D1: Estructura:</b> <b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidad</li> <li>- Seguridad:</li> </ul> <p><b>D2: Proceso:</b> <b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eficacia</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Integralidad</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Participación</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo y correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental, corte transversal.</p> <p><b>Población:</b> 132 pacientes.</p> <p><b>Muestra:</b> 98 pacientes, obtenida mediante la fórmula:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <math display="block">n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}</math> </div>

<p>b) ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018?</p>	<p>atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018.</p> <p>c) Evaluar la calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018</p>	<p>es baja.</p> <p>b) La calidad de atención en la dimensión proceso y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018 es regular.</p> <p>c) La calidad de atención en la dimensión resultado y las expectativas en pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Valdiviezo Lima, 2018 es regular</p>	<p>social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto al paciente</li> </ul> <p><b>D3: Resultado:</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto al paciente</li> <li>- Información completa</li> </ul> <p><b>V2: Satisfacción</b></p> <p><b>D1: Confiabilidad:</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento del servicio prometido</li> </ul> <p><b>D2: Expectativa:</b></p> <p><b>Indicadores:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención correcta</li> </ul>	$n = \frac{(0,36)^2 \times (0,5) \times 132}{(0,36)^2 \times (1-1) + (1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5)}$ $n = \frac{3,5410 \times 33}{0,0025 \times 131 + 0,9834}$ $n = \frac{120,7725}{1,2579}$ $n = 95$ <p><b>Técnica:</b> Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario.</p>
---	---	--	--	--

## ANEXO N° 2

### CUESTIONARIO

Encuesta a los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo. Tomado de autores Roldan y col (2000), ministerio de salud pública (2002)

#### I. DATOS GENERALES

Edad: a) 18-28 años b) 29 – 39 años c) > 39 años

sexo: F ( ) M ( )

Procedencia: a) AA.HH b) zona urbana c) otros

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Lea atentamente y marque con una equis "X" solo una de las alternativas con respecto a la atención recibida.

1. Los instrumentos, materiales y equipos fueron suficientes durante su atención en el centro de salud.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	------------	---------	------------	-----------------------

2. El servicio de odontología NO dispone de agua segura, disposición apropiada de los Servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	------------	---------	------------	-----------------------

3. ¿Cree Ud. que el personal del servicio de odontología maneja la atención a nivel individual y Colectiva mediante una guía de atención (reglamento, normas, etc)?

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	------------	---------	------------	-----------------------

16. En general usted NO se encuentra satisfecho con la atención brindada en el servicio de odontología.

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Regular	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	------------	---------	------------	-----------------------

17. El odontólogo que lo atendió le transmitió confianza, le dio seguridad durante la atención

Satisfecho	Medianamente satisfecho	insatisfecho
------------	-------------------------	--------------

18. El odontólogo actuó en forma coordinada y eficiente para resolver su problema de salud

Satisfecho	Medianamente satisfecho	Insatisfecho
------------	-------------------------	--------------

19. ¿Como se siente con el tratamiento realizado por parte del odontólogo?

Satisfecho	Medianamente satisfecho	insatisfecho
------------	-------------------------	--------------

20. ¿Respecto a lo que usted esperaba de la atención recibida como se siente?

Satisfecho	Medianamente satisfecho	insatisfecho
------------	-------------------------	--------------

**ANEXO N° 3**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....  
.....

con N° de DNI..... Como paciente del servicio de odontología del Centro de Salud Valdiviezo, después de haber recibido las explicaciones sobre el tema de investigación que se va a realizar, autorizo que se me realice la encuesta, la misma que será utilizada como parte del proyecto de investigación. "CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD VALDIVIEZO LIMA, 2018"

.....  
Firma: