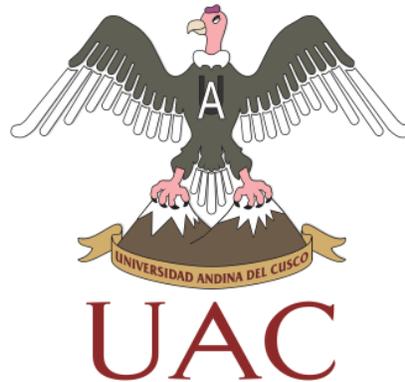




# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA



---

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL  
CENTRO DE SALUD SAN SEBASTIAN, 2017.**

---

**Presentado por la Bachiller:**

Valero Zuñiga, Cynthia Smildzinia

**Para optar al título profesional de:**

Cirujano Dentista

**Asesor:**

Mgt. C.D. Aida Valer Contreras

**CUSCO-PERU  
2017**



***AGRADECIMIENTO:** Expresar mi agradecimiento a Dios por darme vida y salud para seguir cada día, a mis padres que siempre están a mi lado para apoyarme y que me enseñan siempre a seguir adelante.*

*A la Universidad Andina del Cusco en especial a la escuela profesional de Odontología, por darme la oportunidad de ser profesional y a todas las personas que contribuyeron en la creación y evaluación del presente estudio.*



*DEDICATORIA: El presente trabajo lo dedico a Dios que es mi guía, y hoy hace realidad uno de mis sueños.*

*A MIS PADRES: Por su apoyo incondicional y sacrificio, que me ayudaron a seguir adelante.*

*En especial a mi MADRE que nunca se rindió y confió en mí sin rendirse, y a toda mi familia en general.*

*Que este acto sea un presente de amor y gratitud para ellos.*



**JURADO**

**ASESOR:** Mgt. C.D. Aida Valer Contreras

**JURADO DICTAMINANTE:** Dr. Pletickosich Picón, Alejandro Pablo

**JURADO DICTAMINANTE:** CD. Jesús Alejandro Arenas Fernández Dávila.

**JURADO REPLICANTE:** CD. Alhi Jordan Herrera Osorio

**JURADO REPLICANTE:** CD. Yisella Puelles Follana



**INDICE**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>5</b>
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.3.    OBJETIVOS.....	7
1.3.1. Objetivo general .....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4.    JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4.1. Relevancia científica.....	9
1.4.2. Relevancia social.....	9
1.4.3. Implicaciones prácticas .....	9
1.4.4. Originalidad .....	9
1.4.5. Interés personal.....	9
1.5.    ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
1.6.    LIMITACIONES.....	11
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>12</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>



2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN. .... 12

    2.1.1. Internacionales: ..... 12

    2.1.2. Nacionales: ..... 15

    2.1.3. Locales ..... 17

2.2. BASES TEÓRICAS. .... 18

    2.2.1. Satisfacción ..... 18

    2.2.2. Satisfacción del paciente ..... 18

    2.2.3. Percepción del paciente ..... 20

    2.2.4. La administración es una parte esencial en la calidad del servicio. .... 21

    2.2.5. Calidad de servicio sanitario ..... 22

    2.2.6. Calidad en la atención Odontológica ..... 23

    2.2.7. Eficiencia y Eficacia ..... 24

    2.2.8. Expectativa ..... 25

    2.2.9. Cómo superar las expectativas de servicio al cliente ..... 27

    2.2.10. Ambiente de atención - infraestructura ..... 28

2.3. MARCO CONCEPTUAL ..... 34

2.5. DETERMINACIÓN DE VARIABLES ..... 35

**CAPITULO III ..... 38**

**DISEÑO METODOLÓGICO ..... 38**

    3.1 TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO ..... 38

        3.1.1. NIVEL DE INVESTIGACIÓN ..... 38

        3.1.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 38

        3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN ..... 39



3.2. POBLACION ..... 39

3.3. MUESTRA ..... 40

3.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA ..... 41

3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN. .... 42

    3.5.1. Criterios de inclusión ..... 42

    3.5.2. Criterios de exclusión ..... 42

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:..... 42

3.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS. .... 44

3.8. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS..... 44

3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS. .... 44

3.10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS. .... 46

    3.10.1. Recursos materiales y equipos ..... 46

    3.10.2. Recursos económicos..... 46

    3.10.3. Recursos financieros..... 46

    3.10.4. Recursos humanos. .... 47

MATRIZ DE CONSISTENCIA ..... 48

**CAPITULO IV..... 49**

**RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 49**

    CUADRO N° 1..... 49

    CUADRO N° 2..... 50

    CUADRO N° 3..... 51

    CUADRO N° 4..... 52

    CUADRO N° 5..... 53



CUADRO N° 6.....	54
CUADRO N° 7.....	55
CUADRO N° 8.....	56
CUADRO N° 9.....	57
CUADRO N° 10.....	58
CUADRO N° 11.....	59
CUADRO N° 12.....	60
CUADRO N° 13.....	61
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>62</b>
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>62</b>
<b>CAPITULO VI.....</b>	<b>68</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>CAPITULO VII.....</b>	<b>70</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>70</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO N°1.....</b>	<b>76</b>
<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>76</b>
<b>ANEXO N° 2.....</b>	<b>77</b>
<b>CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN     ODONTOLÓGICA .....</b>	<b>77</b>
<b>ANEXO N° 3.....</b>	<b>81</b>



AUTORIZACION.....	81
<b>ANEXO N° 4.....</b>	<b>82</b>
FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO .....	82
<b>ANEXO N° 5.....</b>	<b>88</b>
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE TRABAJO .....	88
<b>ANEXO N° 6.....</b>	<b>91</b>
BASE DE DATOS .....	91
<b>ANEXO N° 7.....</b>	<b>95</b>
FOTOGRAFÍAS .....	95



## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017.

**Material y métodos:** La presente investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo; el diseño de la investigación corresponde a los no experimentales de tipo descriptivo la población estuvo constituida por todos los pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián en el periodo 2017, para el tamaño de muestra se utilizó la fórmula para muestras infinitas trabajando a un nivel del 95%, obteniendo un total de 208 que representa la muestra mínima se seleccionó a los sujetos de estudio mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validada por criterios de expertos llegando a una adecuación total en el análisis estadístico se utilizó el estadístico chi cuadrado para variables cualitativas trabajando a un nivel de significancia  $p=0.05$ .

**Resultados:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%.

**Conclusiones:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho.

**Palabras Clave:** Nivel de satisfacción, atención odontológica.



## ABSTRACT

**Objective:** The objective of this study was to determine the level of patient satisfaction in dental care at the San Sebastian Cusco Health Center, 2017.

**Material and methods:** The present investigation is of descriptive level, of quantitative, transversal, observational and field type; the design of the research corresponds to the non-experimental descriptive type. The population was constituted by all the patients who come to the Health Center of San Sebastian in the period 2017, for the sample size the formula was used for infinite samples working at a 95% level, obtaining a total of 208 representing the minimum sample. The study subjects were selected by probabilistic sampling by lot, the technique that was used was the survey and the instrument was the questionnaire which was validated by expert criteria, reaching a total adequacy in the statistical analysis, the chi-square statistic was used for qualitative variables working at a level of significance  $p = 0.05$ .

**Results:** The level of satisfaction with respect to dental care was a greater percentage for the level satisfied 76.4%, followed by the level very satisfied with 17.8%, the indifferent level was 4.3%, and in a lower percentage was for the unsatisfied level with 1.4%.

**Conclusions:** The level of satisfaction regarding dental care at the San Sebastián Health Center was satisfied.

**Key Words:** Level of satisfaction, dental care.



## INTRODUCCIÓN

La visita al Odontólogo es una de las situaciones que más ansiedad genera en las personas, llegando a veces a tal grado que el paciente deja de acudir a la consulta profesional abandonando los tratamientos. Es cierto que esta conducta atenta contra la salud oral de esas personas. Además el estado altamente ansioso del paciente influye notoriamente en la calidad de los tratamientos, así como también en el bienestar mental del odontólogo.

La manipulación de la zona bucal por parte del Odontólogo, despierta en los pacientes, diversos grados de temores y ansiedades. Es habitual que las personas señalen que la visita al dentista es una de las atenciones en salud que más miedo les provoca.

Cuando el Odontólogo se relaciona con su paciente deberá considerar los diversos grados de temores y ansiedad para conseguir una buena conexión entre paciente y Odontólogo; por tanto el terapeuta deberá inspirar confianza, aprecio y respeto mutuo.



La relación se verá fortalecida en la medida que el Odontólogo considere al paciente como una persona que tiene ciertos conocimientos respecto a lo que se debe hacer como tratamiento. En esta interacción, el pacto para el tratamiento se fortalece, dando lugar y favoreciendo a una mayor responsabilidad del paciente sobre su propia salud oral.

Si esto se complementa con la aplicación de una serie de técnicas que ayudan a disminuir la ansiedad del paciente cuando asiste a la consulta profesional, se logrará que desarrolle conductas de autocuidado para mejorar y mantener su salud bucal en buenas condiciones.

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Esta relación es importante analizarla para determinar la valoración de los pacientes que acuden a los servicios de salud odontológicos sobre la atención recibida. Por lo cual es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional con el paciente, ya que es un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología.



## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el tema de la satisfacción del paciente ha adquirido considerable importancia en las instituciones de atención odontológica, tanto a nivel nacional como a nivel internacional. En nuestro país uno de los ejes centrales de la atención es la satisfacción de los usuarios.

El nivel de satisfacción de los usuarios en toda institución nos permite medir la calidad de servicio tomando en cuenta aspectos como el tiempo de espera del usuario para ser atendido, la tecnología con la que se cuenta, la empatía de los que prestan el servicio ante el usuario, el confort, la infraestructura de dicho establecimiento con dichos resultados nosotros podemos mejorar la prestación de servicio que se ofrece.

El Centro de Salud San Sebastián recibe un número considerable de pacientes por gestión.

El nivel de satisfacción y/o aceptabilidad por parte del paciente debe ser considerado como muy importante porque es necesario conservar a los pacientes satisfechos.



En el Centro de Salud San Sebastián no se sabe cómo se está llevando a cabo los diferentes aspectos orientados a la satisfacción del paciente, cuya importancia es muy valiosa para el confort de los pacientes; sabiendo cómo están funcionando los aspectos orientados a la satisfacción del paciente, podremos dar recomendaciones para mejorar en estos puntos.

Las quejas más comunes referentes a la atención odontológica en la El Centro de Salud San Sebastián suelen ser el tiempo de espera para ser atendidos, la empatía con la que son tratados, la infraestructura de dicho establecimiento.

La importancia de este trabajo de investigación, consiste en la necesidad de contar con datos en relación al nivel de satisfacción del paciente, en la atención que brinda el Centro de Salud San Sebastián.

La evaluación del nivel de satisfacción del paciente permitirá conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de satisfacción del cliente en el Centro de Salud San Sebastián.

En la ciudad del cusco existen diversos centros de salud por ello es necesario evaluar y mejorar el tipo de atención que se da en este establecimiento.

Por lo tanto el objetivo del presente estudio es detectar los problemas más resaltantes presentes en El Centro de Salud San Sebastián para así mejorar la atención y de esta forma lograr una atención excelente.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017?

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos.**

- a. Determinar las características generales de acuerdo a sexo, edad y nivel educativo de pacientes que acuden al Centro de Salud San Sebastián, 2017.
- b. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al confort en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.
- c. Determinar el nivel de satisfacción del paciente con en la atención odontológica respecto a la tecnología en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.



- d. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la empatía en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.
- e. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la infraestructura en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.
- f. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al tiempo de espera en el Centro Salud San Sebastián, 2017.
- g. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la accesibilidad en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.
- h. Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica relacionado a edad, sexo y nivel educativo en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

### **1.4.1.Relevancia científica**

El presente trabajo de investigación ampliara la información hasta ahora considerada respecto a los niveles de satisfacción de los pacientes que reciben atención en El Centro de Salud San Sebastián.

### **1.4.2.Relevancia social**

Los beneficiarios de este estudio serán los usuarios que se atiendan en El Centro de Salud San Sebastián, recibiendo un servicio odontológico de excelencia

### **1.4.3.Implicaciones prácticas**

El nivel de satisfacción nos permitirá realizar cambios en la atención al paciente en aspectos negativos.

### **1.4.4.Originalidad**

El presente trabajo de investigación si bien tiene sus bases en trabajos previos, estos no se encuentran actualizados.

### **1.4.5.Interés personal**

El interés sobre este tema surgió durante el trabajo de internado, ya que al atender a pacientes y/o conversar con ellos manifestaban su insatisfacción de algunos aspectos.



El presente trabajo de investigación servirá para conocer la opinión de los pacientes en cuanto a la atención odontológica y en función a los resultados sugerir mejoras.

### **1.5. ÉTICA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo respetara las normas internacionales y códigos de ética correspondientes, no faltara a la integridad de los involucrados ya que se contara con el consentimiento informado del paciente. Mediante la realización de las encuestas se mantendrá el anonimato de la persona.

Los resultados serán plasmados verídicamente, no habrá manipulación de estos y serán informados adecuadamente.



## 1.6. LIMITACIONES

### a. **Accesibilidad a las unidades de estudio**

La presente investigación se realizara en los pacientes que acuden al Centro de Salud San Sebastián del Cusco en el periodo 2017.

### b. **Limitaciones bibliográficas:**

Si bien es cierto que existen antecedentes de investigación tanto internacional, nacionales y locales; no encontramos estudios actuales referentes al tema en el Centro de Salud San Sebastián.

### c. **Limitaciones económicas**

La investigación no presenta limitaciones de orden económico o financiero para su realización ya que el gasto que demandara no excede lo ya presupuestado.



## CAPITULO II

### Marco teórico

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.

##### 2.1.1. Internacionales:

**ELIZONDO ELIZONDO J., QUIROGA GARCÍA M. A., PALOMARES GORHAM P. I. Y MARTÍNEZ GONZÁLEZ G. I. EN EL AÑO 2011: LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO.**

Dando como resultado Se observaron los indicadores de la atención técnica relacionados con el hecho de haber recibido el servicio como el paciente lo esperaba, aquí se observó que el 68.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como muy satisfactorios y dijeron que si recibieron el servicio como ellos lo esperaban, 25.4% de los pacientes que también habían recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron éstos indicadores en el nivel de satisfecho. 1.1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron el indicador como muy satisfactorio. (3)

**LÓPEZ GARVÍ A.J. en el año 2012 : ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN ODONTOLOGÍA MEDIANTE CUESTIONARIOS DE SALUD: ADAPTACIÓN AL ESPAÑOL DEL CUESTIONARIO “DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE”** el objetivo del estudio es Describir el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas edad, sexo, nivel de estudios,



residencia, convivencia y frecuencia de asistencia al dentista ,dando como resultado que los individuos de la muestra están satisfechos con la atención odontológica recibida hasta el momento, la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios y frecuencia de visita al dentista ,las personas mayores de 65 años están más satisfechas respecto al coste y disponibilidad de los servicios odontológicos ,las personas que residen a nivel rural están más satisfechas con el acceso a la clínica dental que las que lo hacen a nivel urbano.

(2)

**GUBIO QUISHPE P. en el año 2014 QUITO, ECUADOR:** Realizó el estudio “estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo. Tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena



atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total así como que lo que para un pacientes es malo para otro es bueno. (1)

**REYES FERNÁNDEZ S. Y COL. En el año 2015 ACAPULCO, MÉXICO:** Realizó un estudio titulado: “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”, tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron datos sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los usuarios, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % (332/425) expresó recibir trato 15 bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485) consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. Se concluye que



en la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios.(4)

### 2.1.2. Nacionales:

**CEDAMANOS GUTIÉRREZ I. - HUAMAN SAAVEDRA J. en el año 2009** : “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009” Estudio de tipo observacional descriptivo, Tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. Se tuvo como muestra a 66 usuarios, se les aplico una encuesta personal, anónima, aleatorio, diseñada con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia. La satisfacción del usuario se clasificó en tres niveles de satisfacción: alta, media y baja. Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de estos hospitales, resultó significativo con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSA (alto, 89,4 y no alto: 10,6%). Se concluye que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud. (5)



**CAMBA NOLASCO L. en el año 2014 CHIMBOTE, PERÚ :** CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO EL PROGRESO, CHIMBOTE, 2014 Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental, en 142 usuarios del servicio, 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.(5)

**MAMANI MAMANI A. en el año 2017 :** “GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO-2017” los 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.(6)

### 2.1.3. Locales

**GARCÍA PEÑA W. en el año 2004:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA LUIS VALLEJO SANTONI – UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO DURANTE EL SEMESTRE 2004- I los resultados mostraron que el 89.60% de la población de estudio está satisfecha completamente, mientras que solo el 1.07% esta insatisfecha con la atención recibida en la clínica. Este estudio mostró también que el 76% de la población percibe la calidad de atención como buena y solo el4% la percibe como mala. (7)



## **2.2. BASES TEÓRICAS.**

### **2.2.1. Satisfacción**

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. (8)

La evaluación de calidad de atención en los últimos años es parte fundamental para el profesional de la salud ya que depende de esto para que su servicio se recomiende. (9)

La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda la información recaudada demostrara que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción. (10)

### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las



expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá.(2)

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros anteriormente mencionados. (2)

Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer cómo la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica. (2)

Según Saturno, podemos distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del usuario sea activa o requerida, y mediante los cuales, el paciente puede participar en la mejora continua de la calidad. (2)

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo. (11)



Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas". (11)

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. (11)

Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. (11)

### **2.2.3. Percepción del paciente**

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción "es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo". (11)

Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. (11)



Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad, la apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.

(11)

#### **2.2.4. La administración es una parte esencial en la calidad del servicio.**

Ésta debe ser eficiente, segura y minuciosa (Otero, 2012) Pietrek y Dhom (1993) señalan a la informática como una herramienta indispensable. Para este fin, es esencial contar con un programa que nos permita tener actualizadas las historias clínicas, tratamientos, número de tratamientos realizados, facturas, honorarios, costos, precios de materiales, estadísticas, etc.(12)

Una administración bien realizada nos permitirá además organizarnos. Al ordenar nuestro trabajo desde la primera consulta nos permitirá planificar los tratamientos, y recordar los turnos al iniciar cada jornada, evitando horas libres para el profesional y esperar a los pacientes; ello también nos permite el uso del instrumental individualizado y esterilizado para cada tratamiento. (12)

Para una adecuada administración también es indispensable tener un manejo correcto de los fondos financieros, para poder afrontar problemas legales, alza de



costos, inversión en nuevos equipos y tecnología, así como también actualizar nuestro conocimiento. (12)

### **2.2.5. Calidad de servicio sanitario**

No es fácil definir el término de Calidad, es un concepto muy subjetivo. Pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la lengua española como el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”.(11)

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”. 5

Además considera que en los servicios de salud 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 y el impacto final en la salud. (11)



Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos. En los servicios de salud se contemplan 2 tipos de calidad:

1. Técnica: Es la asistencia con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar.
2. Sentida; Es dada por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos (11)

#### **2.2.6. Calidad en la atención Odontológica**

Inoue (2008) define a la calidad en la atención Odontológica como el total de elementos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.(12)

La calidad no es exactamente sinónimo de más tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, rapidez, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; es la suma de todos estos factores y muchos otros. (12)

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



instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica. (12)

Por último Inou (2008) manifiesta que la calidad comprende excelencia, disciplina, adaptación a lo requerido, conseguir procesos y resultados que no solo cumplan los objetivos sanitarios, sino que logre un alto grado de satisfacción en nuestros pacientes. (12)

### **2.2.7. Eficiencia y Eficacia**

Muchas veces escuchamos alegremente frases como “Qué eficiente es ese o tal empleado” o “Caramba, es usted una persona muy eficaz”. Por otro lado apreciamos que en los informes de evaluación se utilizan estas expresiones, con tanta trivialidad sin analizar lo que significa en todo el sentido de la palabra. Sin embargo los términos eficiente y eficaz son temas que causan muchos debates, análisis y son motivos de estudio y reflexión al analizar la calidad de la atención. (13)

La eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si se obtienen más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado la eficiencia. Asimismo, si se puede obtener el mismo resultado con menos esfuerzo entonces se habrá incrementado la eficiencia. En otras palabras, eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace. (13)



La eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos organizacionales, por eso para ser eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyan a alcanzar tus objetivos y metas provistas, por lo que debes de asegurarte que lo que hagas valga la pena y conduzca a un fin. (13)

La eficiencia y la eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea ésta ya que no hay nada más inútil que hacer eficientemente algo que no tiene ningún valor y que no contribuye en nada para la organización. Por eso es necesario preguntarse si lo que se hace vale para algo. (13)

#### **2.2.8. Expectativa**

Se dice que las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Olson y Dover (1979) las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro". Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa. (14).

También podemos definir las expectativas como actitudes o creencias de los individuos respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes.(13)



Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son el nivel deseado y el nivel adecuado:

3. Nivel deseado: este refleja el servicio que el paciente espera recibir. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.
4. Nivel adecuado: este refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto. (13)

Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del producto, de información procedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la publicidad. (13)

De modo general las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías pertenecientes a:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.
- Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad de la misma.



- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad. “(13)

### **2.2.9. Cómo superar las expectativas de servicio al cliente**

Superar las expectativas del cliente, significa complacerlo en lo que se pide y además sorprendiéndole y dándole más de lo que espera; convirtiéndose prácticamente en una filosofía.(15)

Entonces, una de las principales formas que permiten superar las expectativas del servicio, es la manera cómo se viene llevando la relación con el cliente. (15)

Es también importante, la mejora de la calidad en el servicio; y para que se logre esto, es necesario las actuaciones tanto del personal, como el buen funcionamiento de los procesos y sistemas de la empresa, es decir, que la definición de los servicios deben estar bien adaptados a las necesidades y expectativas de los clientes; así se obtendría un valor agregado al servicio suministrado, consiguiendo adelantarse o sobrepasar las expectativas de sus usuarios, pudiendo alcanzar la excelencia y el liderazgo empresarial. (15)

De esta manera, es preciso mencionar que, el enfoque de servicio exige que las organizaciones de hoy, determinen con claridad quiénes y cómo son sus clientes,



estableciendo los modos adecuados para brindarles sus servicios, inclusive, dándoles un servicio más allá de lo que ellos esperan. (15)

### **2.2.10. Ambiente de atención - infraestructura**

Un buen ambiente de trabajo en la clínica influye significativamente en la satisfacción del paciente. Los pacientes también suelen evaluar si la clínica, el personal, la sala de espera y los baños están limpios, iluminados, ventilados adecuadamente, los ruidos, olores, música, etc. (3)

#### **2.2.10.1. Confort**

Es un término francés aceptado por el diccionario de la Real Academia Española (RAE) que procede del inglés confort. Se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario. (9).

El confort puede estar dado por algún objeto físico (un sillón, un colchón, un coche) o por alguna circunstancia ambiental o abstracta (la temperatura apropiada, el silencio, la sensación de seguridad).(16)

El ser humano tiende a buscar el confort en todo momento. En un entorno laboral, como puede ser una oficina, el confort suele obtenerse a partir de la utilización de un asiento cómodo, que evite dolores de espalda. Un equipo de aire acondicionado en verano y un sistema de calefacción en invierno también



contribuye al confort en el trabajo, al igual que las facilidades de transporte para llegar al lugar de empleo o la disponibilidad de un comedor en el edificio. (16)

En el hogar, cada persona puede buscar su propio confort de acuerdo a sus intereses y necesidades. Algunos asocian el confort al disfrute del tiempo libre en sus propios hogares, para lo cual existe una amplia gama de productos tales como sistemas de cine, mesas de billar, piscinas y equipos de hidromasaje, entre otras tantas ofertas para quienes desean hacer de sus casas un completo centro de relajación. (17)

Los equipos que conforman el espacio de atención como taburetes permiten mantener una correcta postura, equilibrando perfectamente el peso para proteger la columna vertebral, que sean ergonómicos que contribuyen a mejorar la calidad del trabajo y a reducir el estrés, protegiendo su salud. (17)

#### **2.2.10.2. Empatía**

Actitud humana que forma parte de la competencia social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales. (18).

En la relación médico paciente tal actitud es parte de la Competencia Comunicacional que a su vez está incluida en la Competencia Clínica. (18).

En esta relación, la Empatía no solo “se presenta”, dependiendo de la capacidad



natural del profesional y de las características del que consulta, sino que puede ser considerada como una herramienta al servicio de alguna estrategia con una finalidad terapéutica y por lo tanto puede y debe ser enseñada y también puede y debe ser aprendida por los profesionales de la Salud. (18).

Lo que sucede habitualmente en la relación entre los Profesionales de la Salud en general y los Pacientes, es que el vínculo empático se desarrolla dependiendo de las capacidades naturales de cada profesional, ya que en general, éstos carecen de la formación necesaria para implementarlo, salvo en algunos ámbitos de formación en los cuáles se intenta fomentar esta actitud. (18).

El conocimiento del odontólogo para la atención es vital para complacer las necesidades de los pacientes. El dentista debe mostrar confianza en todo momento, saber que es él quien toma las mejores decisiones en ese momento. Hay investigaciones que reportan que conocimientos del odontólogo dan mayor confianza hacia los pacientes ya que estos se sienten más cómodos. (11)

### **2.2.10.3. Precios en odontología**

Ningún consultorio podrá sobrevivir sin pacientes y estos no existirán, si no se les ofrece honorarios adecuados que sean aceptados por ellos y sobre todo, que los puedan y quieran pagar. (19)



Los pacientes son un elemento fundamental en nuestro ejercicio profesional, porque nuestros consultorios son empresas en las que se ofrecen servicios de salud dental. Si nadie desea adquirir aquello que ofrecemos, no obtendremos buenos resultados, ni en lo netamente profesional (porque a nadie le daremos salud) ni en lo empresarial (siendo lo nuestro una empresa, pues en ella trabajamos). (19)

Al rubro de “venta de servicios” pertenece nuestro consultorio, ya que el intercambio existente con los pacientes, está relacionado con una retribución de tipo económico. (19)

La venta de servicios en general, es un tema muy desarrollado en la economía de nuestras sociedades y su enfoque ha cambiado sustancialmente en los últimos tiempos y particularmente, en los últimos años: quien no logra comercializar su producto o servicio, fracasa. (19)

Para cualquier empresa, existe un aspecto muy importante: siempre hay que vender más, para subsistir o ganar más. “Vender bastante” traerá una serie de ventajas para nosotros y nuestro equipo de trabajo. (19)

El beneficio obtenido por la práctica de nuestra profesión será mayor, cuando mayor demanda exista de nuestros servicios, porque el gasto general del consultorio se podrá diluir más, cuanto mayor sea la productividad alcanzada. (19)



Nuestros “consultorios - empresa” o “empresas - consultorio” deben atraer a grandes grupos humanos, ya que nosotros vivimos de sus resultados. (19)

#### **2.2.10.4. Tecnología**

Como en todas las disciplinas, la tecnología ha mejorado sustancialmente la odontología. Es evidente que desde los comienzos hasta la fecha de hoy los tratamientos no se realizan del mismo modo. Disponemos de tecnología que no sólo ha mejorado los instrumentos para los odontólogos, sino que también la “comodidad” del paciente. (9)

Con el transcurrir de los años hemos avanzado. Pues desde el diagnóstico y planificación, a materiales, técnicas, sistemas de impresión, sistemas de diseño de prótesis y sistemas o confección de las mismas. Incluso hemos desarrollado nuevos tratamientos y abierto miras para tener la mejor de las sonrisas. (9)

#### **2.2.10.5. Tiempo de espera**

El promedio de espera aceptable de los pacientes para una cita médica u odontológica es de 19 minutos, un tiempo de espera superior a este causa que los pacientes se tornen impacientes y genera molestia en ellos, según el último reporte online de Vitals, titulado Physician Wait Time.(20)

"Es importante que un profesional sea bueno en lo que hace, pero es de igual importancia que trate bien a sus pacientes" dice Mitch Rothschild fundador de



Vitals. "Lo que nuestro análisis nos indica es que el tiempo de espera es un importante factor en la experiencia del paciente en el consultorio y aquellos profesionales que son puntuales, desarrollan una mejor relación con sus pacientes." (20)

Según este reporte, los odontólogos son los profesionales de la salud que mejor se ajustan al tiempo, indicando que 86% de estos últimos tienen tiempos de espera de 20 minutos o menos, con un 25% que mantienen en espera a sus pacientes por 10 minutos y un 44% con solo 5 minutos. Por otro lado, solo un 3,8% mantiene en espera a sus pacientes por una hora o más(20)

Vitals estudió más de 6 millones de reviews dejado por los pacientes a sus tratantes para evaluar como el tiempo de espera estaba relacionado con la calidad de la consulta. Profesionales con 5 estrellas de calificación, tenían un tiempo de espera de menos de 13 minutos en promedio. Aquellos con solo una estrella, tenían un promedio de espera de 33 minutos. También, 49% de los pacientes quienes tenían un tiempo de espera de 15 minutos valoraron positivamente a sus tratantes, mientras que solo el 27% de aquellos que esperaron por 45 minutos dejaron una valoración positiva. (20)

#### **2.2.10.6. Accesibilidad**

Accesibilidad a la clínica dental Se define como accesibilidad al conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto,



servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía por todas las personas; incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes. Y a cadena de accesibilidad como a la capacidad de aproximarse, acceder, usar y salir de todo espacio o recinto con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si cualquiera de estas acciones no son posibles de realizar, la cadena se corta y el espacio o situación se torna inaccesible. (21)

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**Accesibilidad:** Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.(17)

**Tecnología:** Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico. .(17)

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.(17)

**Resultado:** Estado de un paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado. .(17)



**Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera. .(17)

## 2.4 Hipótesis

Dado que la Centro de Salud San Sebastián cuenta con modernos ambientes y de confort es probable que el resultado de dicho estudio sea muy satisfecho.

## 2.5. DETERMINACIÓN DE VARIABLES

### Variable de Estudio

- Nivel de satisfacción

### Co- variables

- Edad
- Sexo
- Nivel educativo



OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	FORMA DE MEDICION	DIMENCION	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE MEDICION	EXPRECION FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL
<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	La satisfacción del cliente se puede entender como el nivel del estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas	<b>CUALITATIVA</b>	<b>ORDINAL</b>	<b>DIRECTA</b>	<b>CONFORT</b>	Sala de espera cómoda	<b>CUESTIONARIO</b>	Escala de Likert:  5. MUY SATISFECHO 4. SATISFECHO 3. INDIFERENTE 2. INSATISFECHO 1. MUY INSATISFECHO	La variable nivel de satisfacción se considera las dimensiones de confort , tecnología, empatia,infraestructura,tiem po de espera, accesibilidad teniendo como expresión muy satisfecho, Satisfecho, Indiferente, Insatisfecho, Muy insatisfecho utilizando como instrumento el cuestionario
						Ruidos			
						olores			
						Colores			
						Amplitud e iluminación			
						higiene			
					<b>TECNOLOGIA</b>	Equipos modernos como rayos x			
						Televisores , música			
					<b>EMPATIA</b>	Amable y atento			
						Explica el tratamiento			
						Interés en el tratamiento			
					<b>INFRAESTRUCTURA</b>	Palabras entendibles			
						Servicios higiénicos			
						Instalaciones			
						Distribución de ambientes			
					<b>TIEMPO DE ESPERA</b>	Tiempo para ser atendido			
						Pedir materiales			
						Duración de la atención			
					<b>ACCESIBILIDAD</b>	Ubicación			
						precios			
horarios									
Facilidad para desplazarse									



	DEFINICION CONCEPTUAL	NATURALEZA DE LA VARIABLE	ESCALA DE MEDICION	FORMA DE MEDICION	DIMENCION	INDICADORES	INSTRUMENTOS DE MEDICION	EXPRECION FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL
<b>Edad</b>	Tiempo de existencia de una persona desde su nacimiento.	Cuantitativa	intervalo	Directa		Edad cronológica en años	Cuestionario	18 – 32 años 33 – 47 años 48 – 62 años 63 - 77años	La variable edad se medirá en años cumplidos expresada en intervalos desde los 18 años a más utilizando como instrumento el cuestionario.
<b>Sexo</b>	Condición de tipo orgánica que diferencia al hombre de la mujer, al macho de la hembra,	Cualitativa	Nominal	Directa		Femenino Masculino	Cuestionario	Femenino Masculino	La variable sexo se medirá de acuerdo a las características sexuales en masculino y femenino utilizando como instrumento el cuestionario de forma directa.
<b>Nivel educativo</b>	Estudios realizados durante hasta el momento en que se aplica el cuestionario	Cualitativa	Nominal	Directa		Estudios realizados	Cuestionario	Sin estudios Primaria Secundaria Técnico Superior	La variable nivel educativo se medirá de acuerdo a los estudios realizados utilizando como instrumento el cuestionario.



## CAPITULO III

### Diseño metodológico

#### 3.1 TIPO Y NIVEL DE ESTUDIO

##### 3.1.1.NIVEL DE INVESTIGACIÓN

**Descriptivo.** Porque medirá, describirá como se manifiestan las variables y sus componentes respecto a la satisfacción en la atención odontológica.

##### 3.1.2.TIPO DE INVESTIGACIÓN

###### **Según el enfoque de la investigación**

**Cuantitativo.-** Porque haremos uso de la estadística como herramienta básica para el análisis de datos predominando el método hipotético – deductivo.

###### **Según la evolución del fenómeno estudiado:**

**Transversal.-** En el cual se tomarán de una sola vez las variables, haciendo un corte en el tiempo y de inmediato se procede a su análisis, se miden las características en un momento dado, sin pretender evaluar la evolución de estas unidades.



**Según el grado de control de las variables**

**No experimental u Observacional.-** Porque no se manipularán las variables.

**Según el lugar de realización de la investigación**

**De campo.-** Porque la investigación se realizará en una situación natural; en el Centro de Salud de San Sebastián.

**3.1.3.DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño empleado en nuestro trabajo de investigación corresponde a los no experimentales de tipo descriptivo. En razón de que se busca encontrar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián.

$M_1$

$O_1$

Donde:

$M_1$ : Muestra de estudio pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián.

$O_1$  : Observaciones de las variables ( Nivel de satisfacción)

**3.2. POBLACION**

**Población diana o Universo:** Todos los pacientes que acuden al Centro de Salud de San Sebastián.



**Población objeto de estudio:** Todos los pacientes de 18 a 77 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de San Sebastián.

**Unidad de Análisis o de muestreo:** pacientes

**Marco Muestral:** Historias clínicas de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián.

### 3.3. MUESTRA

A la hora de determinar el tamaño que debe alcanzar una muestra hay que tomar en cuenta varios factores: el tipo de muestreo, el parámetro a estimar, el error muestral admisible, la varianza poblacional y el nivel de confianza.

Población (N): la población estudiada será los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud San Sebastián que en un mes es de 450 pacientes

Para el tamaño de muestra se tomará un nivel de confianza al 95% con un valor Z correspondiente de 1.96, con un error máximo de estimación del 5%, la proporción esperada se asumirá al 50%, con una probabilidad de fracaso del 50% N= 450.

Se utilizará la siguiente fórmula para poblaciones finitas ya que se conoce el tamaño de la población.

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{z^2 \cdot p \cdot q + E^2(N - 1)}$$



Dónde:

N: (tamaño de la población): 450

p: (Proporción esperada o probabilidad de éxito): ya que no se conoce la prevalencia del nivel de satisfacción la proporción esperada será del 50% entonces  $p = 0.5$

q: (probabilidad de fracaso),  $1-p: 0.5$

Z: (nivel de confianza al 95%): 1.96

E: precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) asumimos al 5%;  
0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 450}{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 + (0.05)^2(450 - 1)}$$

$$n = \frac{432.18}{2.0829}$$

$$n = 207.48$$

$n = 208$ , representa la muestra mínima para la recolección de datos.

### 3.4. SELECCIÓN DE LA MUESTRA

La selección de la muestra se realizará a través de la muestra probabilística de forma aleatoria por sorteo.



### 3.5. CRITERIOS DE SELECCIÓN.

#### 3.5.1. Criterios de inclusión

- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa.
- Pacientes adultos mayores de 18 a 77 años de edad.
- Pacientes que acepten ser encuestados.
- Pacientes de ambos sexos

#### 3.5.2. Criterios de exclusión

- Pacientes que no den su consentimiento informado para el cuestionario.
- Pacientes con algún impedimento mental.
- Pacientes menores de 18 años de edad.
- Pacientes que acudieron por emergencia.
- Pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.

### 3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

**Técnica:** Será la encuesta directa, el cual se le proporcionará al paciente para su llenado.

- **Instrumento:** Será el cuestionario sobre el nivel de satisfacción en la atención odontológica el cual fue validada por criterio de expertos. El



cuestionario fue elaborada en dos partes, la primera con datos generales como edad, sexo y nivel educativo; para la segunda parte se elaboraron 22 preguntas cerradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el cuadro de operacionalización, y una pregunta abierta donde el usuario podría dejar su comentario o sugerencia con respecto a la atención brindada. y presenta las siguientes partes:

- **Edad:** El cual se registrará en años.
- **Sexo:** El cual se registrará el sexo masculino y femenino.
- **Nivel Educativo:** El cual se registrará: sin nivel, nivel primario, secundario, técnico y superior.
- **Preguntas Respecto a Confort:** El cual tiene como ítems 4 preguntas.
- **Preguntas Respecto a Tecnología:** El cual tiene como ítems 3 preguntas.
- **Preguntas Respecto a Empatía:** El cual tiene como ítems 4 preguntas.
- **Preguntas Respecto a Infraestructura:** El cual tiene como ítems 3 preguntas.
- **Preguntas Respecto a Tiempo de espera:** El cual tiene como ítems 3 preguntas.
- **Preguntas Respecto a Accesibilidad:** El cual tiene como ítems 4 preguntas.

Estos ítems serán valorados a través de una escala de tipo Likert el cual presenta 5 escalas que va desde muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho. El cual nos medirá el nivel de satisfacción para cada una de las 6 dimensiones y el nivel de satisfacción general relacionándolo con edad, sexo y nivel educativo.



### 3.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

- Se coordinara con el director del Centro de Salud San Sebastián una semana antes de iniciar la aplicación de las encuestas.
- Se realizara las encuestas todos los días de lunes a sábado aproximadamente a 10 pacientes por día.
- Se procederá a explicar al paciente la razón por la que se realizara el estudio y se les pedirá den señal de aceptación por medio del consentimiento informado.
- Se procederá a la realización de la encuesta el cual tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos.

### 3.8. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

Una vez preparado el instrumento fue sometido a juicio de 3 expertos, para verificar la aceptación del cuestionario y la información a obtener en ella, con la finalidad de efectuar en el instrumento las correcciones y modificaciones necesarias.

### 3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

- **Recuento:** se realizara introduciendo los datos y codificándolos en una matriz de datos en el programa Excel office 2010 y Spss versión 24



- **Tabulación:** se expresaran los resultados en tablas de distribución, contingencia y tablas de medidas de tendencia central así como gráficos de sectores y de barras.
- **Análisis estadístico:** se utilizara estadística descriptiva estableciendo medidas de tendencia central y para contrastar variables cualitativas se utilizará el estadístico de chi cuadrado.



### 3.10. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.

#### 3.10.1. Recursos materiales y equipos

- Lapiceros
- Hojas de papel bond
- Tablero
- Folder
- Mandil blanco
- Tampón
- Laptop
- Impresora

#### 3.10.2. Recursos económicos.

Rubro	Costo (en soles)
<b>Recursos humanos:</b>	
Encuestadores	00.00
Estadista	300.00
<b>Recursos materiales</b>	
impresiones y copias	60.00
lapiceros	25.00
tablero	10.00
mandil	20.00
tampón	8.00
<b>TOTAL</b>	<b>423.00</b>

#### 3.10.3. Recursos financieros.

El presente trabajo de investigación será autofinanciado.



#### 3.10.4. Recursos humanos.

- **Investigador:** Cynthia Valero Zúñiga
- **Asesor:** Mgt. C.D. Aida Valer Contreras
- Pacientes encuestados que acuden a centro de salud San Sebastián.



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017?	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <p>a.Determinar las características generales de acuerdo a sexo, edad y nivel educativo de pacientes que acuden al Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>b.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al confort en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>c.Determinar el nivel de satisfacción del paciente con en la atención odontológica respecto a la tecnología en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>d.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la empatía en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>e.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la infraestructura en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>f.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al tiempo de espera para ser atendido en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>g.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la accesibilidad en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p> <p>h.Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica relacionado a edad, sexo y nivel educativo en el Centro de Salud San Sebastián, 2017.</p>	<p>Dado que la Centro de Salud San Sebastián cuenta con modernos ambientes y de confort es probable que el resultado de dicho estudio sea muy satisfecho.</p>	<p><b>Variable de Estudio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Nivel de satisfacción</li> </ul> <p><b>Co-variables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Edad</li> <li>•Sexo</li> <li>•Nivel educativo</li> </ul>	<p><b>TIPO DE ESTUDIO</b></p> <p>La presente investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo.</p> <p><b>POBLACION</b></p> <p>Todos los pacientes de 18 a 77 años que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de San Sebastián. Que hacen un total de 450 al mes aproximadamente</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Para la muestra se tomó en cuenta la fórmula para el tamaño de muestras finitas y de proporciones siendo el tamaño de muestra de 208.</p>

## CAPITULO IV

## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

## CUADRO N° 1

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LOS PACIENTES QUE  
ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
INSATISFECHO	3	1.4%
INDIFERENTE	9	4.3%
SATISFECHO	159	76.4%
MUY SATISFECHO	37	17.8%
Total	208	100.0%

Fuente: Cuestionario

El cuadro muestra el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica donde el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho (76.4%), seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%.

## CUADRO N° 2

DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL SEXO DE PACIENTES QUE ACUDEN AL  
CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.

SEXO	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	12	5.8%
FEMENINO	196	94.2%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

El cuadro muestra la distribución porcentual del sexo donde el mayor porcentaje el 94.2% fue para el sexo femenino en relación al masculino que fue del 5.8%.

**CUADRO N° 3****DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LA EDAD DE PACIENTES QUE ACUDEN  
AL CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>GRUPO DE EDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>18-32 AÑOS</b>	178	85.6%
<b>33-47 AÑOS</b>	26	12.5%
<b>48-62 AÑOS</b>	3	1.4%
<b>63-77 AÑOS</b>	1	0.5%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

El gráfico muestra la distribución porcentual de la edad donde el mayor porcentaje estuvo concentrado dentro del grupo de edad de 18 a 32 años con el 85.6%, seguida del grupo de edad de 33 a 47 años (12.5%), el grupo de edad de 48 a 62 años presentó el 1.4% y el menor porcentaje fue para el grupo de edad de 63 a 77 años presentándose un solo caso con el 0.5%.

## CUADRO N° 4

DISTRIBUCION PORCENTUAL DEL NIVEL EDUCATIVO DE PACIENTES QUE  
ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.

NIVEL EDUCATIVO	Frecuencia	Porcentaje
SIN ESTUDIOS	1	0.5%
PRIMARIA	17	8.2%
SEGUNDARIA	88	42.3%
NIVEL TÉCNICO	65	31.3%
NIVEL SUPERIOR	37	17.8%
Total	<b>208</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: cuestionario

El gráfico muestra la distribución de frecuencias del nivel educativo donde, la mayor frecuencia se concentró en el nivel educativo secundaria con 88 casos, seguida del nivel técnico con 65 casos, el nivel superior tuvo una frecuencia de 37 casos, en primaria 17 casos, mientras que aquellos sin estudios sólo hubo un solo caso.

## CUADRO N° 5

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO AL CONFORT DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO  
DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL SE SATISFACCIÓN RESPECTO AL CONFORT</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
INSATISFECHO	23	11.1%
INDIFERENTE	29	13.9%
SATISFECHO	137	65.9%
MUY SATISFECHO	19	9.1%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

En el cuadro se observa el nivel de satisfacción respecto al confort donde la mayor porcentaje (65.9%) presentó un nivel satisfecho seguida del nivel indiferente que fue del 13.9% y hubo un menor porcentaje de muy satisfechos con el 9.1%.

## CUADRO N° 6

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA TECNOLOGÍA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL  
CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA TECNOLOGÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY INSATISFECHO	1	0.5%
INSATISFECHO	73	35.1%
INDIFERENTE	61	29.3%
SATISFECHO	72	34.6%
MUY SATISFECHO	1	0.5%
Total	208	100.0

Fuente: cuestionario

En el cuadro se observa el nivel de satisfacción respecto a la tecnología donde el nivel fue insatisfecho con el 35.1%, seguida del nivel satisfecho con el 34.6%, el indiferente fue del 29.3%, se presentó un solo caso del nivel muy satisfecho y muy insatisfecho con el 0.5% respectivamente.

## CUADRO N° 7

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA EMPATÍA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO  
DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA EMPATÍA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
INSATISFECHO	32	15.4%
INDIFERENTE	20	9.6%
SATISFECHO	133	63.9%
MUY SATISFECHO	23	11.1%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

En el cuadro se observa el nivel de satisfacción respecto a la empatía donde el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho (63.9%), seguida del nivel insatisfecho con el 15.4%, el nivel muy satisfecho fue del 11.1%, y en menor porcentaje fue para el nivel indiferente con el 9.6%.

## CUADRO N° 8

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN  
AL CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY INSATISFECHO	3	1.4%
INSATISFECHO	62	29.8%
INDIFERENTE	38	18.3%
SATISFECHO	100	48.1%
MUY SATISFECHO	5	2.4%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

El cuadro muestra el nivel de satisfacción respecto a la infraestructura donde el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho (48.1%), seguida del nivel insatisfecho con el 29.8%, el nivel indiferente fue del 18.3%, el nivel muy satisfecho fue del 2.4% y en menor porcentaje fue para el nivel muy insatisfecho con el 1.4%.

## CUADRO N° 9

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO AL TIEMPO DE ESPERA DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL  
CENTRO DE SALUD DE SAN SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL TIEMPO DE ESPERA</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MUY INSATISFECHO	13	6.3%
INSATISFECHO	106	51.0%
INDIFERENTE	11	5.3%
SATISFECHO	75	36.1%
MUY SATISFECHO	3	1.4%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

El cuadro muestra el nivel de satisfacción respecto al tiempo de espera donde el mayor porcentaje fue para el nivel insatisfecho (51.0%), seguida del nivel satisfecho con el 36.1%, el nivel muy insatisfecho fue del 6.3%, el nivel indiferente fue del 5.3% y en menor porcentaje fue para el nivel muy satisfecho con el 1.4%.

## CUADRO N° 10

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD EN EL CENTRO DE SALUD DE SAN  
SEBASTIÁN, 2017.**

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
INSATISFECHO	3	1.4%
INDIFERENTE	9	4.3%
SATISFECHO	159	76.4%
MUY SATISFECHO	37	17.8%
Total	208	100.0%

Fuente: cuestionario

El cuadro muestra el nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad donde el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho (76.4%), seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8 %, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%.

## CUADRO N° 11

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO A LA EDAD  
DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE SAN  
SEBASTIÁN, 2017.**

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA								Total	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18-32 AÑOS	27	15.2%	3	1.7%	146	82.0%	2	1.1%	178	
33-47 AÑOS	3	11.5%	0	0.0%	21	80.8%	2	7.7%	26	
48-62 AÑOS	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%	3	
63-77 AÑOS	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	
Total	31	14.9%	3	1.4%	170	81.7%	4	1.9%	208	

Fuente: cuestionario  $\chi^2: 6.842$ , GL: 9,  $p= 0.694$

El cuadro muestra el nivel de satisfacción relacionado a la edad donde en el grupo de edad de 18 a 32 años, 33--47 años, 48 a 62 años, de 63 a 77 años el nivel de satisfacción fue satisfecho (82.5%, 80.8%, 66.7%,100% respectivamente). De acuerdo a la prueba chi cuadrado esta asociación no fue significativa  $p=0.694$ . Lo que significa que la edad no está asociada al nivel de satisfacción odontológica.

## CUADRO N° 12

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO AL SEXO DE  
LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE SAN  
SEBASTIÁN, 2017.**

SEXO	NIVEL DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA								Total	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
<b>MASCULINO</b>	1	8.3%	0	0.0%	9	75.0%	2	16.7%	12	
<b>FEMENINO</b>	30	15.3%	3	1.5%	161	82.1%	2	1.0%	196	
<b>Total</b>	31	14.9%	3	1.4%	170	81.7%	4	1.9%	208	

Fuente: cuestionario  $\chi^2: 15.018$ , GL: 3,  $p= 0.002$

El cuadro muestra el nivel de satisfacción relacionado al sexo donde tanto en el sexo masculino como el femenino el nivel de satisfacción fue satisfecho (75.0% y 82.1% respectivamente). De acuerdo a la prueba chi cuadrado esta asociación fue significativa  $p=0.002$ . Lo que significa que el sexo está asociada al nivel de satisfacción odontológica.

## CUADRO N° 13

**DISTRIBUCION NUMÉRICA Y PORCENTUAL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN  
RESPECTO A LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA RELACIONADO AL NIVEL  
EDUCATIVO DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL CENTRO DE SALUD DE  
SAN SEBASTIÁN, 2017.**

NIVEL EDUCATIVO	NIVEL DE SATISFACCIÓN ODONTOLÓGICA								Total	
	INSATISFECHO		INDIFERENTE		SATISFECHO		MUY SATISFECHO			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	
SIN ESTUDIOS	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	
PRIMARIA	2	11.8%	0	0.0%	15	88.2%	0	0.0%	17	
SEGUNDARIA	8	9.1%	1	1.1%	77	87.5%	2	2.3%	88	
NIVEL TÉCNICO	8	12.3%	2	3.1%	55	84.6%	0	0.0%	65	
NIVEL SUPERIOR	13	35.1%	0	0.0%	22	59.5%	2	5.4%	37	
TOTAL	31	14.9%	3	1.4%	170	81.7%	4	1.9%	208	

Fuente: ficha de recolección de datos  $\chi^2: 21.551$ , GL: 12,  $p= 0.043$

El cuadro muestra el nivel de satisfacción odontológica relacionado al nivel educativo, donde en los que no tienen estudios, los de nivel primaria, secundaria, técnico y superior su nivel fue satisfecho (100%, 88.2%, 87.5%, 84.6%, 59.5% respectivamente). De acuerdo a la prueba chi cuadrado esta asociación fue significativa  $p=0.043$ . Lo que significa que el nivel educativo está asociada al nivel de satisfacción odontológica.



## CAPITULO V

### DISCUSIÓN

**GUBIO QUISHPE P.** En el año 2014 realizó el estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui de enero a marzo. Se evaluaron 206 pacientes, encontrando 29% masculino y 71% femenino. **En relación a mi estudio** el mayor porcentaje el 94.2% fue para el sexo femenino en relación al masculino que fue del 5.8%. Encontrando en ambos estudios un mayor porcentaje de féminas que asisten a dichos centros de salud esto probablemente se deba a que la mayoría es ama de casa por lo cual disponen de mayor tiempo, gestantes que requieren un control pre natal o con trabajos rurales mientras que el sexo masculino tiene menos posibilidades de asistir debido a la falta de tiempo o a la carga laboral en algunos casos.

**LÓPEZ GARVÍ A.J.** en el año 2012 la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfaction questionnaire” el objetivo del estudio es Describir el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de los individuos de la muestra y analizar su relación con las variables socio-demográficas edad, sexo, nivel de estudios, , la población mayor de 65 años presenta niveles de satisfacción más elevados respecto a las personas con edades comprendidas entre 36 y 65 años; no existen diferencias respecto al sexo, residencia, nivel de estudios. **En**



**relación a mi estudio** el nivel de satisfacción relacionado a la edad donde en el grupo de edad de 18 a 32 años, 33-47 años, 48 a 62 años, de 63 a 77 años el nivel de satisfacción fue satisfecho (82.5%, 80.6%, 66.7%,100% respectivamente, habiendo una diferencia de resultados en cuanto a la satisfacción por edades en el estudio de **LÓPEZ GARVÍ A.J.** las personas de mayor edad se muestran más satisfechas y **en mi estudio** las personas más jóvenes son las más satisfechas esto probablemente se deba que en la posta de San Sebastián exista más afluencia de personas de menor edad respecto al adulto mayor que había un baja afluencia ,en cuanto las variables socio demográficas en ambos estudios encontramos que no importa el sexo , la edad , el nivel educativo pues en todas las variables los pacientes se encuentran en su mayoría satisfechos probablemente esto se deba a una buena calidad en la atención de ambos centros.

**ELIZONDO ELIZONDO J., QUIROGA GARCÍA M. A., PALOMARES GORHAM P. I. Y MARTÍNEZ GONZÁLEZ G. I. EN EL AÑO 2011** estudio la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Dando como resultado que el 68.4% de los pacientes muy satisfactorios y dijeron que si recibieron el servicio como ellos lo esperaban, 25.4% de los pacientes satisfecho. 1.1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban insatisfechos. **En relación a mi estudio** encontramos que respecto a la atención odontológica donde el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. en ambos



centros de salud podemos decir que la mayoría de pacientes se encuentra satisfecho con la atención en general.

**REYES FERNÁNDEZ S. Y COL.** En el año 2015 realizó un estudio titulado: “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron datos socio demográficos dando como resultado: De los usuarios, 88,0 % reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 79,0 % opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos. **Con respecto a mi estudio** encontramos que respecto a la atención odontológica el mayor porcentaje fue para el nivel satisfecho con 76.4%, empatía con el operador el 63.9% se encontraba satisfecho, la infraestructura con 48.1%, y en cuanto al tiempo de espera encontramos que 51.0% de pacientes se encuentra insatisfechos siendo un número considerable,

En ambos estudios existe relación en cuanto al nivel de satisfacción en general siendo este positivo para ambas centros de salud así como el trato, la empatía de los odontólogos durante la atención, encontramos una diferencia marcada en cuanto a las condiciones de los establecimientos y el tiempo de espera para ser atendidos probablemente esto se deba a un déficit en la organización del centro de salud de San Sebastián respecto al estudio realizado en el centro de salud de México.



**Cedamanos Gutiérrez I. - Huaman Saavedra J. en el año 2009** realizo un estudio sobre el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo Se tuvo como muestra a 66 usuarios, con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia. El resultado fue mayor satisfacción en MINSA con 89,4%. **Respecto a mi estudio** la posta de San Sebastián también perteneciente al MINSA de igual manera obtiene un resultado alentador con un 76.4% de pacientes satisfechos con la atención odontológica.

**CAMBA NOLASCO L. en el año 2014 CHIMBOTE, PERÚ** realiza un estudio sobre la calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso en 142 usuarios del servicio, dando como resultado: la calidad odontológica percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción, En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. **En mi estudio** encontramos pacientes satisfechos (76.4%), para el nivel insatisfecho con el 1.4%. respecto a la empatía satisfecho (63.9%), seguida del nivel insatisfecho con el 15.4%. podemos decir que existe una similitud en cuanto a la atención odontológica en ambos estudios con un nivel satisfactorio mayor a 50% , y una diferencia en cuanto a la empatía de los odontólogos donde los pacientes no están a gusto con la empatía de sus odontólogos en Chimbote mientras en el centro de salud de San Sebastián si hay cierta empatía y buen trato operador –



paciente lo cual es muy importante para el buen progreso del tratamiento odontológico.

**Mamani Mamani A. en el año 2017** realizo un estudio sobre el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno los resultados muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción, en cuanto a dimensiones: 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. **Los resultados en mi estudio fueron los siguientes** : nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica satisfecho (76.4%), seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. respecto a la empatía satisfecho (63.9%), seguida del nivel insatisfecho con el 15.4%, el nivel muy satisfecho fue del 11.1%, y en menor porcentaje fue para el nivel indiferente con el 9.6%. , Accesibilidad satisfecho (76.4%), seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8 %, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. confort (65.9%) presentó un nivel satisfecho seguida del nivel indiferente que fue del 13.9% y hubo un menor porcentaje de muy satisfechos con el 9.1%.



En ambos centros de salud pertenecientes al MINSA podemos observar que los resultados son positivos en cuanto a las dimensiones mencionadas y al tratamiento odontológico en general lo cual nos indica probablemente una buena organización o gestión de parte del MINSA. Sin embargo existe cierto porcentaje de debilidades que podrían ser modificadas para una excelente calidad de atención.

**García Peña W. en el año 2004** realizo el estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios en la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni – Universidad Andina del cusco durante el semestre 2004- I los resultados mostraron que el 89.60% de la población de estudio está satisfecha completamente, mientras que solo el 1.07% está insatisfecha con la atención recibida en la clínica. **Respecto a mi estudio** realizado se encuentra la población satisfecho en (76.4%), e insatisfecho con el 1.4%. los resultados son similares los cual quiere decir que tanto en la clínica Luis Vallejo Santoni como en el centro de Salud de San Sebastián hay una buena atención odontológica a pesar de la diferencia de establecimientos como es clínica privada y centro de salud perteneciente al estado.



## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES

- a. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica fue satisfecho.
- b. De acuerdo con las características generales se encontró un mayor porcentaje de sexo femenino en relación al masculino, de acuerdo a grupos de edad el grupo de 18 a 32 años presentó el mayor porcentaje el nivel educativo secundaria representó el mayor porcentaje.
- c. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al confort fue satisfecho.
- d. El nivel de satisfacción del paciente con en la atención odontológica respecto a la tecnología fue insatisfecho.
- e. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la empatía fue satisfecho.



- f. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la infraestructura fue satisfecho.
  
- g. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto al tiempo de espera fue insatisfecho.
  
- h. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica respecto a la accesibilidad fue satisfecho.
  
- i. El nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica relacionado con edad, sexo y nivel educativo fue satisfecho.



## CAPITULO VII

### SUGERENCIAS

- a. Se sugiere al Centro de salud de San Sebastián seguir mejorando en la atención respecto a los pacientes y que el nivel fue satisfecho pero en algunas dimensiones como el tiempo de espera fue insatisfecho en el cual tomar acciones para mejorar este aspecto.
- b. Se sugiere realizar en base a este trabajo de investigación estudios respecto al nivel de satisfacción del personal de salud, nivel de satisfacción comparando con otros servicios como medicina y otros para ver las diferencias de satisfacción en relación al servicio de odontología.
- c. Se sugiere a los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco realizar o actualizar los datos del presente estudio en la Clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni para así poder conocer las debilidades y fortalezas de la clínica que es parte de la formación de los estudiantes para obtener una atención de excelencia.



- d. Se sugiere a los estudiantes de la Universidad Andina del Cusco realizar estudios respecto al nivel de satisfacción del usuario comparándolo con otros centros de salud y clínicas para determinar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios respecto a los mencionados.
  
- e. Se sugiere a las autoridades administrativas del centro de salud de San Sebastián del Cusco una evaluación permanente de satisfacción del usuario con la finalidad de realizar las adecuaciones pertinentes en él o los procesos que lo requieran.

**BIBLIOGRAFÍA**

1. Quishpe G, Alexandra P. Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Odontología del Centro de Salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el período Enero a Marzo del 2014. [Quito - Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2014.
2. López Garvía AJ, others. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire" [Internet] [Tesis doctoral]. [Valencia - España]: Universidad de Valencia; 2012 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>
3. Eliozone Eliozone J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. [Internet] [Tesis doctoral]. [Granada - España]: Universidad de Granada; 2008 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>
4. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cuba Estomatol. septiembre de 2015;52(3):255-67.
5. Camba Nolasco LJ. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, chimbote, 2014. Crescendo Cienc Salud. 2014;5(2):173-80.
6. Mamani M, Wilston A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2 de junio de 2017 [citado 8 de noviembre de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>
7. García Peña W. Nivel de satisfacción de los usuarios en la clínica Estomatológica Luis Vallejo Santoni – Universidad Andina del Cusco durante el semestre 2004- I. [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. [Cusco-Perú]: Universidad Andina del Cusco; 2004.
8. Elizondo-Elizondo E., Quiroga-García M.A, Palomares-Gorham P.I., y Martínez-González. la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Rev Salud Pública Nutr. 2011;12(1):34-41.
9. Portacio AB, Simancas AG, Franco KI, Caballero AD. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary Rev Int Cienc Salud. 2009;6(2):95-101.



10. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered.* 25 de junio de 2015;25(2):122.
11. Sandoval B, Edinson W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014 [Internet] [tesis para optar el título de Médico Cirujano]. [Chiclayo - Perú]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>
12. Sinche C, Paola J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014 [Internet] [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. [Quito - Ecuador]: Universidad Central del Ecuador; 2014 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2812>
13. Salazar Luna G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana [Internet] [tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>
14. Rojas G, Misrachi C, Abarca G. Situación de estrés, salud mental y satisfacción laboral en dentistas colegiados de Santiago de Chile, en el año 2003. *Rev Dent Chile.* 2006;97:14–7.
15. Larrea Tello JC. Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo [Internet] [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. [Chiclayo - Perú]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2009 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/132>
16. Definición de confort - Qué es, Significado y Concepto [Internet]. [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://definicion.de/confort/>
17. Wikipedia, la enciclopedia libre. Confort. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2016 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Confort&oldid=91200042>
18. Vidal y Benito M C. IntraMed - Artículos - La empatia en la consulta del profesional de la salud [Internet]. [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.intramed.net/contenido.asp?contenidoID=75717>



19. Otero M J. Pacientes y honorarios en Odontología Economía en el consultorio odontológico y la clínica dental [Internet]. 2006 [citado 25 de abril de 2017]. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/art236abr2006.htm>
20. Rodríguez Vargas MC. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Internet] [Tesis para optar el grado de Magister en Estomatología]. [Lima - Perú]: Universidad Mayor de San Marcos; 2012 [citado 26 de abril de 2017]. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>
21. González Parraguez C. Percepción de atención dental de pacientes en situación de discapacidad atendidos en reclinador de silla de ruedas. Repos Académico - Univ Chile [Internet]. 2013 [citado 26 de abril de 2017]; Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117417>
22. Sampieri RH. Fundamentos de metodología de la investigación. McGraw-Hill; 2007. 336 p.