

# UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

E.A.P. ODONTOLOGÍA



---

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO  
ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD APARICIO  
POMARES HUÁNUCO 2017”**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CIRUJANO DENTISTA**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. LUGO SAAVEDRA, Arnulfo**

**DOCENTE ASESOR:**

**Dra. C.D. CALZADA GONZALES, Nancy**

**HUÁNUCO - PERÚ**

**ABRIL, 2019**

**DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la Ciudad de Huánuco, siendo las 05:00 P.M. del día 30 del mes de Abril del año dos mil diecinueve se reunieron en la Sala de Conferencias de la Clínica Estomatológica del Jr. 2 de Mayo N° 635, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

Mg. C.D. Mardonio Apac Palomino	<b>Presidente</b>
Mg. C.D. Luz Idalia Angulo Quispe	<b>Secretario</b>
C.D. Julio Enrique Benites Valencia	<b>Vocal</b>

Nombrados mediante la Resolución N° 328-2019-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis intitulada:

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES HUÁNUCO 2017”**, presentado por el Bachiller en Odontología, el Sr. **Lugo Saavedra, Arnulfo**; para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado. Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola ..... *Aprobada* ..... por ..... *unanimidad* ..... con el calificativo cuantitativo de ..... *17* ..... y cualitativo de ..... *muy bueno* .....

Siendo las 06:05 P.M. del día 30 del mes de Abril del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

.....  
**Mg. C.D. Mardonio Apac Palomino**  
**PRESIDENTE**

.....  
**Mg. C.D. Luz Idalia Angulo Quispe**  
**SECRETARIA**

.....  
**C.D. Julio Enrique Benites Valencia**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A mi madrecita querida, quien me ha apoyado muchísimo en lo moral y en lo espiritual para hacer realidad mi carrera.

A mis profesores de aulas, por su valioso tiempo de dedicación; en sus sabias enseñanzas en todo el tiempo de mi formación profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Mis sinceros agradecimientos primeramente al Dios Todopoderoso por su constante amor y concederme la vida en todo tiempo.

A la Doctora CD. Nancy Calzada Gonzales por su constante asesoramiento y hacer realidad el presente trabajo de investigación.

Y a todas las personas quienes, de alguna forma u otra, me han apoyado para hacer realidad mi carrera profesional.

## RESUMEN

**OBJETIVO** Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018. **MATERIALES Y MÉTODOS** Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 120 pacientes que acudieron al consultorio de odontología del Centro de Salud Aparicio Pomares, Minsa 2018, para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes se aplicó una técnica a través de la encuesta y los instrumentos que fueron los cuestionarios (escala de Servqual) a los 120 pacientes; la cual constó de 40 preguntas que constó de las siguientes dimensiones: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: La satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizó en (bajo, medio y alto). Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel. El procesamiento de los datos se realizó en el programa estadístico SPSS v. 24. Tipo de muestreo: No probabilístico Intencionado. **RESULTADOS.** En el presente estudio realizado en el Centro de Salud de Aparicio Pomares se determinó que el 66,7%(80/120) de los pacientes que fueron atendidos en el consultorio Odontológico percibieron un nivel de satisfacción Medio con la atención recibida, de acuerdo con las cuatro dimensiones (atención técnica 44(36,7%), relación interpersonal 51(42,5%), a diferencia de accesibilidad 75(62,5% Alto); el ambiente de atención con 88( 73,3%) , seguido del nivel de satisfacción alto 24,2% y en menor porcentaje los pacientes percibieron satisfacción bajo en un 9,2%. **CONCLUSIONES** En el presente estudio realizado se determinó que el 66,7% de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares en sus cuatro dimensiones, percibieron un nivel de satisfacción medio, siendo **en su mayor porcentaje** del sexo femenino entre las edades de 33 a 43 años y de la zona rural, estudiantes de secundaria. Esto significa que todavía existe una brecha del 75,8% en sus dimensiones por lograr alcanzar un nivel de satisfacción alta con la atención brindada a los pacientes en dicho consultorio odontológico del Centro de Salud de Aparicio Pomares.

**Palabras clave:** Satisfacción, atención técnica, relaciones interpersonales

## SUMMARY

**OBJECTIVE** To determine the level of satisfaction perceived by the patients attended in the dental office of the Aparicio Pomares Huánuco Health Center 2018. **MATERIALS AND METHODS** Non-experimental descriptive, cross-sectional study; the population consisted of 120 patients who attended the dentistry office of the Aparicio Pomares Health Center, Minsa 2018, to determine the level of patient satisfaction a technique was applied through the survey and the instruments that were the questionnaires (scale of Servqual) to the 120 patients; which consisted of 40 questions that consisted of the following dimensions: technical attention, interpersonal relationship, accessibility and attention environment. Then it was divided into 2 variables for its qualification: Satisfaction regarding the quality of attention that was categorized into (low, medium and high). The statistical data was evaluated in the Microsoft Excel program. The processing of the data was done in the statistical program SPSS v. 24. type of sampling: Not probabilistic Intended. **RESULTS** In the present study carried out in the Aparicio Pomares Health Center, it was determined that 66.7% (80/120) of the patients who were attended in the dental office perceived a level of satisfaction medium, with the care received, in accordance with the four dimensions (technical attention 44 (36.7%), interpersonal relationship 51 (42.5%), unlike accessibility 75 (62.5% High), the care environment with 88 (73.3%), followed by a high satisfaction level of 24.2% and a lower percentage of patients perceived low satisfaction by 9.2%. **CONCLUSIONS** In the present study, determined that 66.7% of the patients attended in the dental clinic of the Aparicio Pomares Health Center in their four dimensions, perceived a level of satisfaction medium, being the sex female ages 33 a 43 years, between, student secondary of the zone rural area and housewives. there is still a gap of 75.8 % in its dimensions to achieve a high level of satisfaction with the care provided to patients in said dental office of the Aparicio Pomares Health Center.

**Keywords:** Satisfaction, technical attention, interpersonal relations,

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de atención de la salud consideran que las desigualdades en materia de salud son de suma importancia y buscan constantemente garantizar la distribución equitativa de los servicios<sup>1</sup>.

El problema del aumento de las disparidades en el acceso a los servicios de salud bucodental en zonas rurales y remotas se debe a factores como el aislamiento geográfico<sup>2</sup>, la disponibilidad limitada y la accesibilidad de los profesionales odontólogos, la vulnerabilidad de la población, las tasas de pobreza más elevadas, la privación socioeconómica, servicios públicos disminuidos, infraestructura deficiente y menores tasas de cobertura de seguro dental privado<sup>2,3</sup>.

La satisfacción del paciente es una medida de resultado importante para los servicios de atención médica y, como lo define Pasco, es la respuesta del paciente a un aspecto significativo de su experiencia con los servicios de atención médica<sup>4,5</sup>.

La satisfacción del paciente con la atención médica incluye varias dimensiones, como la calidad técnica de la atención, la accesibilidad y la disponibilidad de la atención, el entorno físico, las cuestiones financieras y la continuidad de la atención<sup>5</sup>. Una medida global de satisfacción con la atención recibida puede reflejar varios aspectos de la atención, especialmente en el contexto de entornos rurales y remotos; por lo tanto, debe tenerse en cuenta al abordar las disparidades de salud<sup>5</sup>.

# ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
RESUMEN .....	iv
SUMARY .....	v
INTRODUCCION .....	vi
INDICE .....	vii

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Descripción del problema .....	01
1.2. Formulación del problema .....	02
1.3. Justificación de la investigación .....	03
1.4. Objetivo General y Específico .....	04
1.5. Viabilidad .....	05

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

2.1. Antecedentes del Problema .....	06
2.2. Bases teóricas .....	16
2.3. Definición de Términos .....	32
2.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis .....	33
2.5. Sistema de Variables .....	33
2.6. Operacionalización de Variables .....	34

## **CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO**

3.1 Nivel, Tipo y Método de Investigación .....	35
3.2 Diseño de investigación .....	36



3.3	Población y muestra .....	36
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. Validación de Instrumento .....	37
3.5	Plan de Recolección de Datos .....	37
3.6	Plan de Tabulación y Análisis.....	38
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>		<b>39</b>
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN .....</b>		<b>55</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>58</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>		<b>59</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>60</b>
<b>ANEXOS:</b>		
	<b>Anexo 01:</b> Matriz de Consistencia.....	<b>66</b>
	<b>Anexo 02:</b> Instrumento de Investigación .....	<b>66</b>
	<b>Anexo 03:</b> Validación del Instrumento.....	<b>72</b>
	<b>Anexo 04:</b> Consentimiento Informado.....	<b>75</b>
	<b>Anexo 05:</b> Documento de autorización para aplicación de Instrumento.....	<b>76</b>
	<b>Anexo 06:</b> Evidencias Fotográficas.....	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1.</b> Distribución de los pacientes estudiados según sexo	40
<b>Tabla 2.</b> Distribución de los pacientes estudiados según edad.	41
<b>Tabla 3.</b> Distribución de los pacientes estudiados según grado de instrucción	42
<b>Tabla 4.</b> Distribución de los pacientes estudiados según procedencia.	43
<b>Tabla 5.</b> Distribución de los pacientes estudiados según ocupación.	44
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares	45
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según asistencia técnica	46
<b>Tabla 8.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relaciones interpersonales	47
<b>Tabla 9.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad	48
<b>Tabla 10.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención	49
<b>Tabla 11.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según sexo	50
<b>Tabla 12.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción.	51
<b>Tabla 13.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según procedencia	52
<b>Tabla 14.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ocupación	53
<b>Tabla 15.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad	54

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
<b>Gráfico 1.</b> Distribución de los pacientes estudiados según sexo	40
<b>Gráfico 2.</b> Distribución de los pacientes estudiados según edad	41
<b>Gráfico 3.</b> Distribución de los pacientes estudiados según grado de instrucción	42
<b>Gráfico 4.</b> Distribución de los pacientes estudiados según procedencia	43
<b>Gráfico 5.</b> Distribución de los pacientes estudiados según ocupación	44
<b>Gráfico 6.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares	45
<b>Gráfico 7.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según asistencia técnica	46
<b>Gráfico 8.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relaciones interpersonales	47
<b>Gráfico 9.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad	48
<b>Gráfico 10.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención	49
<b>Gráfico 11.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según sexo	50
<b>Gráfico 12.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción	52
<b>Gráfico 13.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según procedencia	53
<b>Gráfico 14.</b> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ocupación	54

## ÍNDICE DE ABREVIATURAS Y SÍMBOLOS

MINSA: Ministerio de Salud

UDLA: Universidad de las Américas

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Descripción del Problema

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<sup>6</sup>, 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<sup>6</sup>.

Por otra parte, cada día la mayoría de los usuarios tienen mayor información acerca de sus derechos, mayor responsabilidad de su propia salud y por lo tanto exigen una mayor calidad de la atención<sup>7</sup>.

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 lo recomiende; diversos autores contemplan estos conceptos, propone que estos procesos son responsables de los resultados en términos de eficacia e impacto<sup>8</sup>. Este esquema se utiliza para poder evaluar la satisfacción en Odontología, evaluando factores como áreas de espera o aseo de los sitios donde se brinda atención<sup>9</sup>.

La atención Odontológica se caracteriza por el servicio buscando aportar la solución ideal a los problemas que el paciente presente<sup>11</sup>. La posibilidad de ejercer un juicio donde se es juez y

parte, cierra muchas puertas y da una visión corta de los alcances y potencial de desarrollo de una tecnología, eso es lo que a grandes rasgos sucede en la Atención Odontológica en las Clínicas Dentales<sup>11</sup>.

La importancia de medir la satisfacción del paciente como un resultado de la intervención médica recibida y describió tres componentes para la evaluación de la calidad: estructura, proceso y resultado<sup>10</sup>. Muchos factores influyen en la satisfacción del paciente. Los datos demográficos de los pacientes, como la edad, el sexo, los ingresos, el estado socioeconómico y el estado general de salud, influyen en las respuestas de los pacientes<sup>11,12</sup>.

Las características del proveedor médico, incluida la demografía y la experiencia, también afectan sus interacciones con los pacientes<sup>13,14</sup>. Otros factores incluyen el tipo de entorno en el que se encuentra el paciente<sup>15</sup> y la cantidad de tiempo que los pacientes tuvieron que esperar<sup>16</sup>. Sin embargo, Anderson encontró que las quejas sobre el tiempo de espera pueden moderarse por el tiempo que se pasa con el odontólogo<sup>17</sup>.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017?

## **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relación interpersonal?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad y sexo?

¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción, ocupación y procedencia?

### **1.3 Justificación de la Investigación**

#### **Teórica:**

Porque la realización de este estudio es relevante ya que el mismo constituye una actualización y contextualización sobre el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares. De acuerdo a las características personales de la población A la vez verificar y comparar los resultados obtenidos por otros investigadores.

## **Práctica:**

Porque los resultados favorecerán a la práctica odontológica, para mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes en sus diversas dimensiones con el mejoramiento continuo que permitirá llegar a la calidad total de la organización en estudio.

### **1.4 Objetivo General y Específicos**

#### **Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017

#### **Objetivos específicos**

Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica.

Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relación interpersonal.

Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según la dimensión accesibilidad.

Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención.



Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad y sexo.

Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción, ocupación y procedencia.

## **1.5 Viabilidad**

### **Técnico**

Se cuenta con los conocimientos y habilidades necesarias para llevar a cabo dicha investigación.

### **Operativo**

Se cuenta con materiales que involucra el estudio, para la operación del proyecto.

### **Económico**

Esta investigación es factible por el investigador ya que se cuenta con todos los recursos económicos necesarios para llevarla a cabo, el cual será financiado en su totalidad por el investigador.

Por todo lo mencionado el estudio es factible o viable para su realización

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del Problema

##### 2.1.1 A Nivel Internacional

**Vizaíno K. Ecuador (2016). Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas. OBJETIVO** identificar el nivel de satisfacción de los pacientes, identificar los problemas de insatisfacción del usuario, identificar los tiempos de espera de los pacientes durante el proceso de la atención odontológica y caracterizar el contexto poblacional que acude a la atención. **METODOLOGÍA** Es un trabajo de tipo descriptivo, analítico de corte transversal y retrospectivo, la muestra es de 179 pacientes, se excluyen menores de edad, personas analfabetas, con incapacidad de leer o escribir por sí mismos y pacientes que no desean llenar la encuesta y se analiza mediante de hoja de cálculo de Excel y **SPSS** versión 20. **RESULTADOS** El grado de satisfacción de los pacientes está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres, mestizas, solteras, residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca a docente-tutor, sugieren extensión en el horario de atención que se brindó en el periodo de verano, la

satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados. **CONCLUSIONES** la atención odontológica brindada a pacientes que acuden al cero dentro de la atención odontológico de la UDLA es alta, teniendo un grado de satisfacción en el nivel 4 según la escala de Likert. El mayor número de usuarios satisfechos son pacientes de sexo femenino y adultos mayores<sup>18</sup>.

**Reyes S. Paredes S, Legorreta J, Castro N, Flores M, Andersson N. México (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco. Objetivo:** estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. **Métodos:** se realizó estudio transversal analítico en una muestra de 493 usuarios de los servicios de salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Se obtuvo información sobre datos sociodemográficos, satisfacción (variable resultado) y percepción del servicio odontológico recibido. **Resultados:** dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera. La mayor fuerza de asociación (OR 7,37, cl IC 95 % 3,73 – 35,78, RD 0,4 827 con cl IC 95 % 0,3 332-0,6 322, ganancia 26/1 000) y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Tres variables tuvieron efecto sobre expectativa del usuario: trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón de dental. La mayor fuerza de asociación (OR a 8,54, cl IC 95 %

2,43 – 30,15) se observó en la variable trato del estomatólogo. La mayor ganancia la obtuvo comodidad del sillón dental (RD 0,2 924, CI 95 % 0,1 894 – 0,3 855, ganancia 63/1 000). Se encontró alto nivel de satisfacción (88 %, 434/493) con el servicio recibido, y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios de 59 % (285/484). **Conclusión:** el trato otorgado por el personal de salud es el principal aspecto donde las autoridades deberán implementar acciones para incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios de los servicios dentales. El mejoramiento del trato a los usuarios por el equipo de salud bucal, estomatólogo y enfermera, deben considerarse dentro de los programas de mejora continua de estos servicios<sup>19</sup>.

**Maldonado A. Bolivia (2014). Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario la Paz. OBJETIVO** determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios/clientes de la consulta externa en los servicios de Cardiología, Oftalmología, Neurología Clínica, Traumatología y Dental del Seguro Social Universitario La Paz, durante el mes de septiembre del 2013. **METODOLOGÍA** es cuali-cuantitativo prospectivo, de corte transversal descriptivo, se diseñó la encuesta SERVQUAL modificada, con la escala de Likert, con nivel de opinión de excelente, bueno, medio, deficiente y muy deficiente, con 18 preguntas, las dimensiones de análisis fueron 5: Tangibles, Confiabilidad, Respuesta rápida, Seguridad y Empatía. Para el cálculo de muestra se utilizó el Programa EPIDAT, con un Índice de

confiabilidad de 90%, un error muestral de 10 y una prevalencia esperada de 50%. Obteniendo un número la muestra de 68 (100%) usuarios/clientes, los cuales fueron seleccionados por conveniencia, bajo los criterios de inclusión. El análisis de la información fue realizado a través del programa SPSS. Los **RESULTADOS** de la dimensión tangibilidad, alcanzo los máximos puntajes en contra posición con las dimensiones de confiabilidad y respuesta rápida, seguridad y empatía; los servicios de la consulta externa, Cardiología, Traumatología, alcanzaron los máximos puntajes en contra posición con el servicio de Odontología y Oftalmología. Habiendo sido el servicio de Neurología clínica el que obtuvo los promedios más bajos. Se **CONCLUYE** que los usuarios/clientes, perciben la calidad de atención en la consulta externa en las cinco dimensiones como buena<sup>20</sup>.

**Gallardo A, Reynaldos K. Chile (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería**

**Objetivo:** Analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. **Diseño y**

**método:** Para esta revisión se realizó una búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la revisión.

**Resultados:** Todos los artículos comprenden la evaluación de la percepción y la calidad de servicio. De ellos 15 hacen referencia a servicios de salud. **Conclusiones:** La calidad de servicio es percibida de diferentes maneras. Existen múltiples factores que determinan la percepción de calidad de servicio uno de ellos es el estado de salud de los usuarios<sup>21</sup>.

### 2.1.2 A Nivel Nacional

**Mamani A. Puno Perú (2017). Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno-2017. OBJETIVO:** El objetivo de este estudio fue 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. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión. Que se

categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel. **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. Presentaron un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada<sup>22</sup>.

**Chávez C. Lima Perú (2016). Calidad de atención del servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016.** El **OBJETIVO** fue evaluar la calidad de atención en el servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016. **METODOLOGÍA** Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal

en el mes de abril del 2016, donde se incluyó a todos los pacientes adultos que acudieron a la especialidad de carielogía y endodoncia de la clínica especializada en odontología de la Universidad de San Martín de Porres. Se tomó una muestra de 100 usuarios externos, quienes recibieron un tratamiento de endodoncia o de conductos. Se utilizaron los programas de excel y SPSS V23 con el uso de la encuesta servqual y normas del Ministerio de Salud (Minsa) con una lista de cotejo. **RESULTADOS** De acuerdo a la encuesta servqual los resultados, según las dimensiones de confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y bienes tangibles aplicando la escala de Likert, fueron de siete puntos, con un valor de extremadamente bueno. Con respecto a la norma establecida por el Ministerio de Salud (Minsa), en general sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% de los usuarios consideró que se resolvió su problema y un 1% continuó con dolor. En **CONCLUSIÓN**, la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena<sup>23</sup>.

**SÁNCHEZ V. (2016). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de**



**obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García”, mayo y junio 2016. OBJETIVOS** determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” **METODOLOGÍA** El tipo de investigación fue cuantitativa. El diseño que se empleó fue el no Experimental de tipo correlacional. La población estuvo conformada por conveniencia. La muestra estuvo conformada por 91 usuarias atendidas del servicio de hospitalización de centro obstétrico, mayo-junio 2016. La técnica que se empleó en la recolección de datos fue la encuesta. El instrumento empleado para la recolección de datos fue elaborado por la investigadora, un cuestionario que consta de tres ítems; el primer ítems abarco las características sociodemográficas de las gestantes con 5 preguntas, el segundo ítems menciona las dimensiones de la calidad de atención con 12 preguntas, el tercer ítems que abarco el grado de satisfacción de la usuaria con 8 preguntas, utilizando la escala de Likert como medida de puntuación para la calidad de atención y grado de satisfacción. El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico SPSS versión 21.0. Para el análisis univariado se empleó frecuencias absolutas y porcentajes, para el análisis bivariado se aplicó la prueba estadística inferencial Chi cuadrada, la que permitió determinar la relación entre las variables de estudio.

**RESULTADOS** La Calidad de atención, Bueno con el mayor predominio de 57,1%, mientras que solo excelente y malo obtuvieron 0%. Grado de satisfacción, Poco satisfecho con el mayor predominio de 99%, mientras que solo muy satisfecho y satisfecho obtuvieron 0%. Chi2 P=0.43 (>0.05) No existe relación significativa entre la calidad de

atención y el grado de satisfacción del servicio de Hospitalización de Centro obstétrico del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” mayo y junio, 2016 de la ciudad de Iquitos. **CONCLUSIONES** mayor predominio de la calidad de la atención es bueno con el 57,1%, mientras que solo el 0% es malo la calidad de atención. los resultados indican que el mayor predominio es Poco satisfecho con el 99%, mientras que solo el 0% Muy satisfecho y Satisfecho<sup>24</sup>.

**Bustamante W. Chiclayo Perú (2015). Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. OBJETIVO** de esta investigación fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. **METODOLOGÍA** El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para la evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los **RESULTADOS** del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta. El nivel de satisfacción de los pacientes según confort con

respecto a la comodidad de la sala de espera, el (43.20 %) estuvieron de acuerdo; así mismo el (43.20%) consideran que no suelen esperar mucho para su atención, y el (52.66%) se sienten bien informados dentro de la clínica. **CONCLUSIONES** El nivel de satisfacción según el manejo del dolor para los pacientes encuestados fue de (49.11%) están totalmente de acuerdo en que su operador realiza tratamientos sin ocasionar dolor<sup>25</sup>.

**Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Lambayeque (2015). Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica De La Universidad De San Martin De Porres. OBJETIVOS.** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres. Chiclayo, 2015. **MATERIALES Y MÉTODOS.** El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. **RESULTADOS.** En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como medio. **CONCLUSIONES.** Los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martin de Porres

fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno<sup>26</sup>.

### **2.1.3 A Nivel Regional**

No se encontró estudios similares a la investigación.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1. Satisfacción**

La definición del término satisfacción ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas<sup>27</sup>. Según el Prof. Philip Kotler como cita Ivan Thompson la satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de los productos o servicios con sus expectativas llevando esta definición a su aplicación práctica para determinar el nivel de satisfacción del cliente, podemos resumirlo en la siguiente fórmula<sup>28</sup>.

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{expectativas} = \text{nivel de satisfacción}^{28}$$

Según CELA “La definición de satisfacción del cliente es muy sencilla. Un cliente está satisfecho cuando sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o excedidas. Entonces ¿Cómo puede usted saber lo que el cliente necesita, quiere y espera? Muy fácil: ¡Les

pregunta! Así es, así de sencillo. Usted simplemente pregúnteles y proporcióneles lo que quieren y un poco más<sup>29</sup>.

### **Satisfacción del Cliente:**

Normalmente un cliente está satisfecho cuando un servicio o producto alcanza o excede sus expectativas<sup>29</sup>. La satisfacción del cliente es un indicador de la calidad teniendo en cuenta esta premisa se cita que<sup>29</sup>: “Calidad: adecuación del uso – satisfacción del cliente La calidad es una noción que da cuenta de las cualidades y características del servicio que presta una institución o sistema; las definiciones más importantes y completas y las cuales compartimos son:

“Calidad es adecuar al uso” “Calidad es el grado en que satisfacemos las expectativas del cliente”<sup>29</sup>.

Satisfacción “es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen. Es decir, satisfacción es la sensación de término relativo de una motivación que busca sus objetivos”<sup>30</sup>.

**Satisfacción del cliente** es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Pero su logro depende no sólo de la calidad de los servicios, sino también de las expectativas del cliente<sup>31</sup>.

**Satisfacción del paciente** “es una sensación subjetiva que experimenta este, al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio<sup>32</sup>.

Satisfacción como cita en su tesis Lizarzabal G. Maribel y otros “el concepto de satisfacción va estrechamente ligado al concepto de preferencias subjetivas o expectativas depositadas<sup>33</sup>.

Para Zas R. Barbará la satisfacción resulta de una lógica deductiva elemental que comprende dos aspectos: 1º La satisfacción es siempre satisfacción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.) y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. Enmarcado al estudio se diría que la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria es la percepción del paciente hospitalizado en el servicio de que sus expectativas han sido alcanzadas o sobrepasadas con respecto a la atención de enfermería postoperatoria.

## **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

La valoración de la satisfacción del paciente con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales<sup>35</sup>. Primero, el ejercicio tiene validez de cara a la retórica del mercado interno del reformado servicio de salud: los clientes son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como

para mejorar el producto. Segundo, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud. Tercero, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud. Cuarto, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal<sup>29</sup>.

### **Elementos de la Satisfacción**

Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo nuestros clientes definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios<sup>36</sup> Estos elementos son:

- a. Disponibilidad:
- b. Accesibilidad:
- c. Cortesía:

La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas,

una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

- d. Agilidad:
- e. Confianza:
- f. Competencia:
- g. Comunicación:

La comunicación con los clientes puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un cliente se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse. De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. Cuando las preguntas que se hacen los clientes pueden ser rápidamente tratadas y cuando los clientes son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre. Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los clientes y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre clientes y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida<sup>36</sup>.

### **Niveles de Satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:



1. Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
2. Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
3. Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

## **INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, a formular un instrumento para evaluar eficiencia de la atención, se le conoce como Servqual. Este instrumento es muy confiable y de validez probada para evaluar la eficiencia de la atención y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, utilización y adecuación para evaluar la eficiencia de la atención. Estudios demuestran que los usuarios al evaluar la eficiencia de la atención, en los establecimientos de salud, demostraron estar contentos por las indicaciones recibidas por parte del médico, lo cual señala su nivel de satisfacción y les motivará a seguir utilizando dichos servicios, lo mismo que conllevará a una menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser un severo limitante para la formación de futuros profesionales. Es importante reconocer que a nivel mundial la escala Servqual tiene alta

significancia y es utilizada en diferentes organizaciones y empresas de cualquier tipo, al igual que el cuestionario Servqhos, el cual ha sido de mucha utilidad a nivel de instituciones de salud para determinar calidad percibida de la atención hospitalaria por parte de los usuarios, además, su trasfondo es medir variables de Estructura, Proceso y Resultado como dimensiones de calidad de la atención en salud<sup>37</sup>.

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO**

Se define a la satisfacción del cliente como al grado de complacencia y un diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención que se obtiene de comparar, la forma como fue tratado con la necesidad y expectativa que el paciente quería de su tratamiento. Hoy en día, conseguir un paciente satisfecho es indispensable para ganarse la lealtad incondicional dando lugar a que la experiencia que vivió en su atención logre que vuelva en busca de nuevas necesidades sin importar lo lejos o los precios que este tratamiento necesite<sup>38</sup>.

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.

Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias<sup>39</sup>.

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos.

Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes<sup>40</sup>.

### **PUNTOS IMPORTANTES QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Está conformada por tres importantes puntos:

1. El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.

2. Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”.
3. La satisfacción: al final de recibir un producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción:
  - Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
  - Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento<sup>38</sup>.

## **SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio al cliente es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo<sup>41</sup>. El éxito de una organización, la reducción de costes y la satisfacción de las necesidades de sus clientes, depende de una cadena de suministro bien gestionada, integrada y flexible, controlada en tiempo real y en la que la información fluye eficientemente<sup>41</sup>.

Por todo lo anterior, el nivel de servicio al cliente está relacionado directamente con la gestión y efectividad de la cadena de suministros: flujos de información, de materiales, de

productos/servicios, etc. Cuanto más efectiva sea la gestión de la cadena de suministro, mayor será el valor añadido al servicio prestado al cliente. El servicio al cliente juega un papel importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente<sup>42</sup>.

Para que el servicio al cliente sea beneficioso, se debe de desarrollar una estrategia en donde se deben enfrentar tres decisiones básicas, qué servicios se ofrecerán, qué nivel de servicio se debe ofrecer y cuál es la mejor forma de ofrecer los servicios<sup>43</sup>.

## **CALIDAD**

La definición de calidad es compleja, ya que su significado es muy general, pero la podemos definir como las características de un producto las cuales satisfacen y responden las necesidades de los clientes, es decir; la satisfacción del consumidor. De acuerdo con Deming. "La satisfacción del consumidor es no sólo para llenar sus expectativas sino para excederlas". La meta es agregar valor a lo que el consumidor quiere<sup>44</sup>. La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes<sup>45,46</sup>.

## **DEFINICIONES DE CALIDAD**

Etimológicamente el término de calidad proviene del latín "qualitas" que significa propiedad inherente a una cosa<sup>47</sup>. La Organización Internacional de Estándares, sostiene que la calidad es

definida como: la totalidad de partes y características de un producto o servicio que influye en su habilidad de satisfacer necesidades declaradas o implícitas<sup>47</sup>. Para el autor del libro “La Calidad del Servicio” Jacques Horovitz la calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave<sup>48</sup>.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como:

- Un alto nivel de excelencia profesional
- Uso eficiente de recursos
- Un mínimo de riesgos para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Calidad “es satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente”<sup>48</sup> Para Deming “Calidad es superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto”<sup>47</sup>. Joseph Juran opina que “la calidad es adecuación al uso y cumplimiento de requisitos”<sup>29</sup>. Para James y Stonner “Calidad es el nivel de excelencia que una empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. La calidad ayuda a los pacientes a lograr resultados óptimos de salud en un ambiente de excelente servicio. Cuando sobresalimos en satisfacer y superar las expectativas de nuestros clientes, ellos difunden los elogios. Los clientes valoran la calidad y buscan el proveedor que no solo satisfaga sus necesidades,

sino que las supere”<sup>49</sup>. Para el Dr. Julio Colter, calidad en su definición más simple “es la satisfacción del cliente” y algo aún más “calidad es la satisfacción del cliente más allá de sus expectativas”<sup>47</sup>.

**CALIDAD TOTAL** “es un sistema estratégico integrado para lograr la satisfacción del cliente que abarca a todos los gerentes, empleados y utiliza métodos cuantitativos para mejorar continuamente los procesos de una organización<sup>48</sup>.”

El Servicio Es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente, el empleado y las instalaciones físicas del establecimiento, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad<sup>50</sup>.

La prestación del servicio y su consumo son simultáneos, al revés de lo que ocurre con los productos, que primero son fabricados y luego han de venderse y ser utilizados<sup>50</sup>.

Los grandes principios en lo que descansa la calidad del servicio, son:

- El cliente es el único juez de calidad del servicio. Sus opiniones son, por tanto, fundamentales<sup>50</sup>.
- El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio, y siempre quiere más<sup>50</sup>.
- La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar sus objetivos y distinguirse de sus competidores.

- La empresa debe “gestionar” las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente<sup>50</sup>.

Para eliminar errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo. En servicios no existe término medio. Hay que aspirar a la excelencia, a cero defectos. Atendiendo a los detalles es como se logra mejorar la calidad de los servicios, eso exige la participación de todos, desde el presidente de la empresa hasta el último de sus empleados, porque el cliente no ve en el servicio más que “lo que no funciona”. Claro está que cada empresa de cada sector de servicios desarrollará su propia estrategia de calidad, distinta, única, innovadora si fuera posible, pero los principios citados son condiciones indispensables para alcanzar el éxito<sup>50</sup>.

## **EL PACIENTE (CLIENTE)**

En la última década el paciente (cliente) se ha convertido en pieza clave del funcionamiento de las organizaciones. Estas hacen lo posible por lograr su total satisfacción, y no es para menos, el cliente de hoy decide donde desea ser atendido<sup>50</sup>.

Este creciente enfoque en el paciente (cliente) ha dado cabida a muchos nuevos proyectos y frases en el mundo. Por ejemplo: IBM: “La calidad orientada al cliente”<sup>51</sup>.

El término calidad es de origen griego Kalós, este vocablo significa en conjunto bueno y bello y de ambos modos fue trasladado



al latín como Qualitas, la cual los diccionarios la definen como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa<sup>52,53</sup>.

Actualmente se puede definir calidad como “la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores”. La calidad es un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión. Sin embargo, al relacionar este término con la Salud Pública, se refiere a diferentes aspectos de la actividad de una organización: el producto o servicio. La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, satisfaciendo sus necesidades de manera consciente en todos los aspectos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo. Para que esto suceda se deben de tener en cuenta tres elementos<sup>41,52,54</sup>

## **CALIDAD EN SALUD**

En términos generales, la calidad es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes. En el ámbito de la salud se debe tener como premisa la de identificar las necesidades de salud

de una población así como destinar los recursos necesarios de forma oportuna y precisa como el estado de conocimiento lo permita<sup>55</sup>.

Los componentes básicos para evaluar la calidad: estructura, proceso y resultado. Por lo tanto con estas áreas se tiene un sustento científico aceptado y validado para valorar y medir la calidad ya sea como un todo o desglosarlo por partes para así llegar al fondo del proceso de producción que se esté llevando a cabo<sup>56</sup>.

## **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

Las actitudes son evaluaciones positivas o negativas en torno a personas, objetos e ideas. Un valor es una idea general de lo que es justo e injusto, Los servicios intangibles de la atención son elementos que no se pueden medir, sin embargo, cuentan e influyen para determinar y definir un servicio de calidad<sup>57</sup>.

Ofrecer un servicio de calidad en salud es un objetivo primordial en la actualidad en los lugares dedicados a esta actividad. Estos indicadores se podrán conocer con este estudio, el cual busca encontrar y conocer los elementos que nos permiten dar una atención de calidad<sup>58</sup>.

En los procesos de atención es difícil decir o definir, como odontólogo independiente si se tiene o no problemas acerca de la calidad de la atención, de los procesos o de la estructura de la calidad, porque solo se tiene un punto de vista. se puede suponer que

hay fallas en la calidad, sin embargo no se conoce el qué o porqué; por lo tanto se deberían revisar y poner en práctica diferentes instrumentos con preguntas que puedan dar una respuesta rápida a estas inquietudes: ¿espera mucho para recibir atención?, ¿tiene muchas citas para terminar su tratamiento?, ¿fracasan los tratamientos realizados?, las instalaciones son adecuadas?, las respuestas a esta y más preguntas con la comunicación con los pacientes, son básicas y un punto neural para definir si se otorga un tratamiento de calidad<sup>59</sup>.

Según estudios diferentes servicios odontológicos los usuarios reciben y que a su vez se quejan y proceden a colocar demandas por la baja o falta total de una atención adecuada<sup>60</sup>.

Se necesita medir la calidad de atención para satisfacer todas las necesidades para buscar solucionar, para ver elementos que darán puntos de oportunidades, así como deficiencias con las cuales se podrá trabajar para eliminarlas<sup>61</sup>.

## **ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**

### **Características del servicio odontológico**

En el siglo XX surgieron cambios realmente grandes y drásticos en la Odontología, se presentaron cambios en la ideología, pasó de Odontología restaurativa a preventiva. En los últimos 30 años del siglo XX, se afianzaron los conceptos de la Odontología

conservadora. Existió una gran afluencia de artículos, publicaciones y en especial libros de texto, que sugerían también la utilización de preparaciones más conservadoras<sup>62</sup>.

En diferentes instituciones de enseñanza superior se sabe de la importancia que tiene la calidad. En la ciudad de Cartagena, Colombia, en el año de 2006 se realizó una encuesta simple para evaluar la satisfacción con respecto a la calidad en la atención odontológica en una universidad pública, se buscaba encontrar aspectos que contribuyeran a mejorar la relación Odontólogo-Paciente<sup>63</sup>.

El alto grado de satisfacción manifestado por los pacientes es indicativo de la buena gestión y organización existente dentro de la institución, de esta forma, la aceptación que manifiestan los pacientes es tal que afirmaron que regresarían a la institución y recibirían nuevamente tratamiento. Desde esta perspectiva, es claro que existe conformidad en los costos respecto a la capacidad de pago de la mayoría de los pacientes y en relación con otras instituciones que ofrecen el mismo servicio<sup>63</sup>.

## **2.3 Definición de Términos**

### **SATISFACCIÓN**

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario<sup>64</sup>.

## **CALIDAD**

Para Deming “Calidad es superar las necesidades y expectativas del consumidor a lo largo de la vida del producto”<sup>47</sup>.

## **EL SERVICIO**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente, el empleado en las instalaciones físicas del establecimiento, con el objeto de satisfacer un deseo o necesidad<sup>50</sup>.

### **2.4 Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis**

#### **Hi**

El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares es bajo.

#### **Ho**

El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares es alto.

### **2.5 Sistema de Variables**

#### **Variable de Estudio**

Nivel de satisfacción percibida por los pacientes.

## Variables de Caracterización

Sexo

Edad

Grado de instrucción

Procedencia

Ocupación

## 2.6 Operacionalización de Variables

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	INDICADORES	VALORES FINALES	TIPO DE VARIABLES
<b>VARIABLE DE ESTUDIO</b>			
Nivel de satisfacción	Escala de Servqual	Estructura Proceso Resultado	Cualitativo Nominal Politómica
	Nivel de satisfacción	Alto Medio Bajo	Cualitativo Nominal Politómica
<b>VARIABLE DE CARACTERIZACIÓN</b>			
Sexo	Sexo	Femenino Masculino	Cualitativo Nominal Dicotómica
Edad	Grupo etáreo	25 – 29 años 30 – 39 años 40 – 49 años 50 – 60 años	Cualitativa Ordinal
Grado de instrucción	Grado de instrucción	Inicial Primaria Secundaria Superior	Cualitativa Ordinal
Ocupación	Ocupación	Estudiantes Ama de casa Profesionales Comerciantes	Cualitativo Nominal Politómica
Procedencia	Procedencia	Urbano Urbano marginal Rural	Cualitativo Nominal Politómica

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1 Nivel, Tipo y Método de Investigación

##### Nivel

Descriptivo

##### Tipo de investigación

**Básica.** Según Ander, es la que se realizó con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue propósitos teóricos en el sentido de aumentar el acervo de conocimientos de una determinada teoría<sup>65</sup>.

**Descriptivo.** Porque el estudio propone este tipo de investigación describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés<sup>66</sup>.

**Transversal.** Una sola medición, responden a determinados problemas sociales y que están presentes en el conjunto de las áreas curriculares<sup>67</sup>.

##### Método

No Experimental

### 3.2 Diseño y Esquema de Investigación

**Diseño metodológico:**



**Dónde:**

**M:** Representa una muestra del estudio

**O:** Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos

### 3.3. Población y Muestra

#### **Población**

Estuvo conformado por los adultos de 25 a 60 años que acuden al Centro de Salud Aparicio Pomares de la ciudad de Huánuco, en los meses de Abril a Mayo del 2018.

#### **Muestra**

Muestreo no probabilístico intencionado. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes adultos de 25 a 60 años para el grupo de estudio, que acudieron al servicio de odontología en el Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018, y que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterios de inclusión**

- ✓ Pacientes de 25 a 60 años
- ✓ Pacientes que tengan más de dos citas
- ✓ Pacientes que hayan recibido consulta y tratamiento.



### **Criterios de exclusión**

- ✓ Pacientes menores de 25 años y mayores de 60 años
- ✓ Pacientes con discapacidad
- ✓ Pacientes con algún impedimento mental
- ✓ Pacientes que acudieron a consulta, pero sin tratamiento realizado

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos y Validación de Instrumento**

La técnica de recolección de datos fue mediante la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario, que fueron validados (validez de contenido) por juicio de expertos (tres profesionales).

### **3.5 Plan de Recolección de Datos**

- ✓ Permiso a las autoridades del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco
- ✓ Se realizó la captación de los pacientes, cuya población de estudio estuvo constituida por 120 usuarios de 25 a 60 años de edad, que acudieron al consultorio odontológico.
- ✓ Se accedió a toda la información con previo consentimiento informado de los pobladores durante el periodo Abril y Mayo del 2018. La técnica a emplearse fue la aplicación de un cuestionario mediante la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la calidad del servicio en el consultorio odontológico.

- ✓ Para el presente estudio formaron parte de la muestra, los pacientes que cumplan los criterios de elegibilidad (inclusión y exclusión).

### **3.6 Plan de Tabulación y Análisis**

La primera parte del análisis estadístico a realizar comprendió en la descripción de los datos. Las variables cualitativas se describieron mediante las correspondientes distribuciones de frecuencias, porcentajes. El estudio comparativo de la distribución por sexos y grupos de edad entre los diferentes grupos de estudio se realizará mediante el test Chi-cuadrado de Pearson ( $\chi^2$ ).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

En este capítulo se describen los resultados obtenidos del análisis de los datos del presente estudio. Los datos se representan por medio de cuadros y gráficos en columnas, gráficos circulares, para observar su comportamiento. En el paquete estadístico SPSS versión 24 en el cual se estimó frecuencias, porcentajes descriptivos y luego se desarrollaron las pruebas de inferencias estadísticas en este caso la prueba no paramétrica Chi-cuadrado de Pearson, con una significancia del 0,05%.

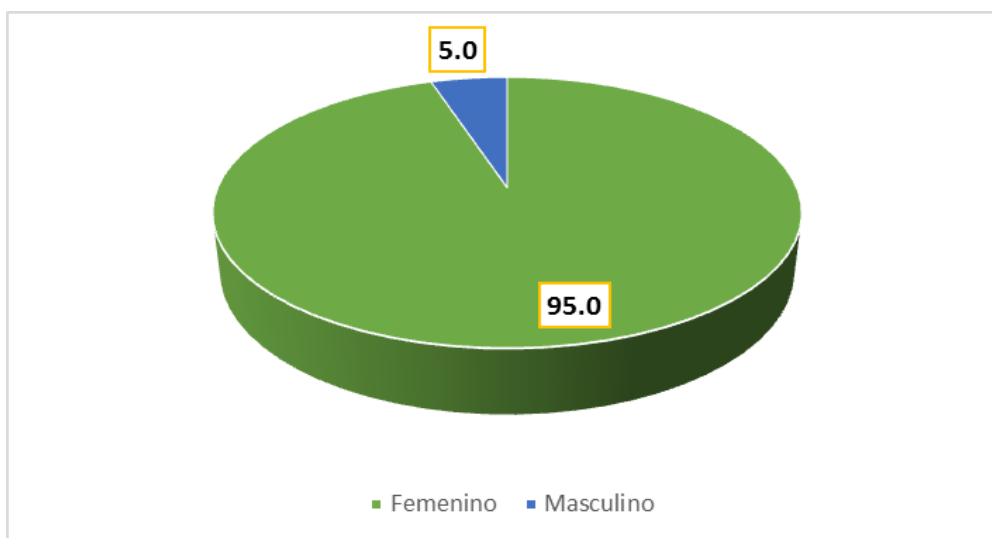
Se realizó un estudio de tipo descriptivo, transversal, con el propósito de determinar “nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de Odontología del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017”, encontrándose los siguientes resultados:

**Tabla 1**

**Distribución de los pacientes estudiados según sexo**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Femenino	114	95,0	95,0
Masculino	6	5,0	5,0
Total	120	100,0	100,0

**Fuente:** Consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 1**

**Distribución de los pacientes estudiados según sexo**

**Interpretación:**

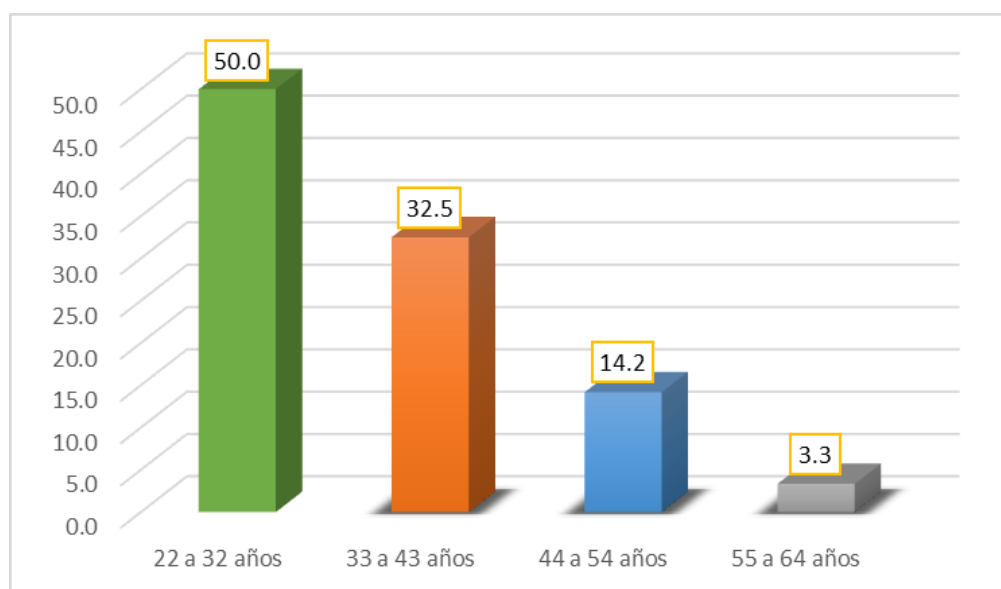
En la tabla y gráfico 1, se observa la distribución de los sujetos de estudio según sexo, obteniéndose los siguientes resultados: De un total de 120 (100%), 114 (95%) son de sexo femenino y el restante 5,0%, es decir 6 pacientes son de sexo masculino.

**Tabla 2**

**Distribución de los pacientes estudiados según edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
22 a 32 años	60	50,0	50,0	50,0
33 a 43 años	39	32,5	32,5	82,5
44 a 54 años	17	14,2	14,2	96,7
55 a 64 años	4	3,3	3,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 2**

**Distribución de los pacientes estudiados según edad**

**Interpretación:**

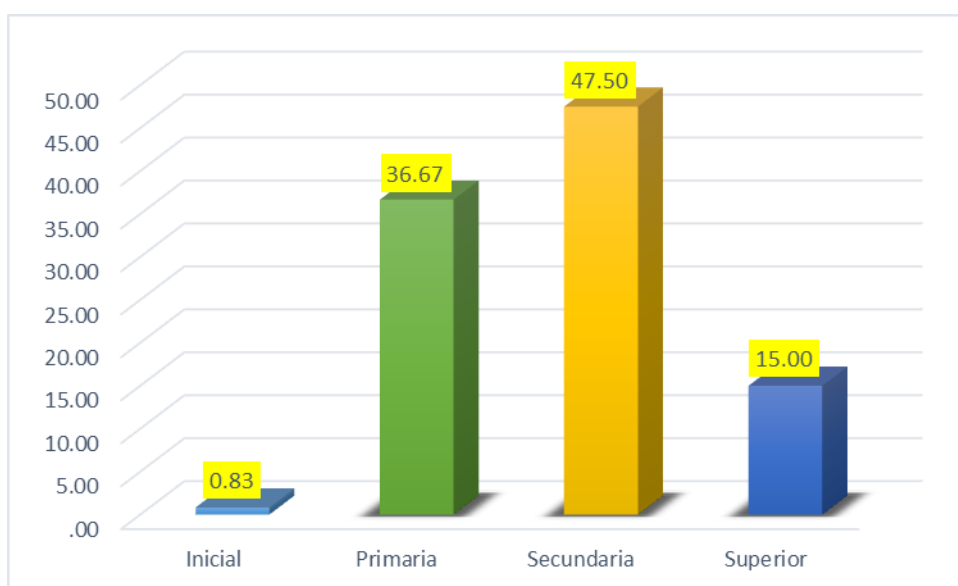
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según sus edades (grupo etáreo), observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró en pacientes 22 a 32 años (50%), seguido en frecuencia por pacientes de 33 a 43 años 32,5% y finalmente, los pacientes de 55 a 64 años 3,3%.

**Tabla 3**

**Distribución de los pacientes estudiados según grado de instrucción**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Inicial	1	,8	,8
Primaria	44	36,7	36,7
Secundaria	57	47,5	47,5
Superior	18	15,0	15,0
Total	120	100,0	100,0

**Fuente:** Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 3**

**Distribución de los pacientes estudiados según grado de instrucción**

**Interpretación:**

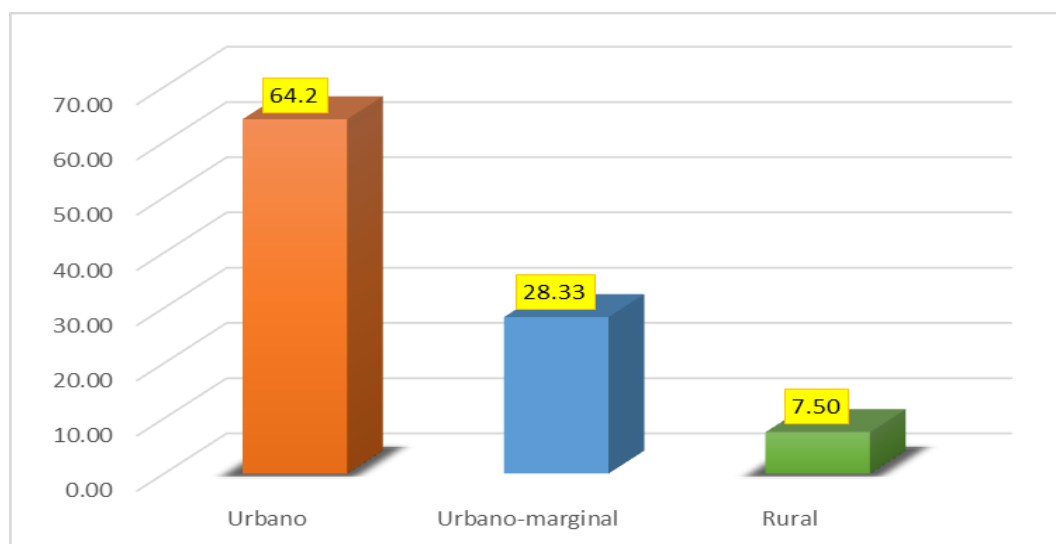
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según sus grados de instrucción, observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró en pacientes de nivel secundaria (47,50%), seguido en frecuencia por pacientes nivel primaria 36,67% y finalmente, los pacientes alcanzaron nivel inicial 0,83.

**Tabla 4**

**Distribución de los pacientes estudiados según procedencia**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Urbano	77	64,2	64,2
Urbano-marginal	34	28,3	28,3
Rural	9	7,5	7,5
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 4**

**Distribución de los pacientes estudiados según procedencia**

**Interpretación:**

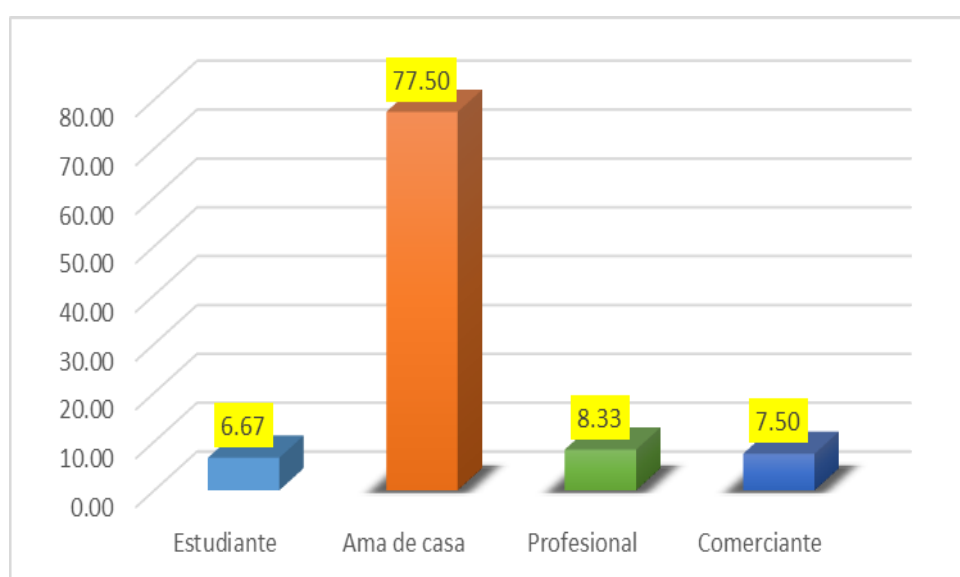
En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según procedencia, observándose lo siguiente: Del total de datos observados, la mayor frecuencia se encontró que los pacientes proceden del área urbano (64,2%), seguido en frecuencia por pacientes de procedencia urbano marginal con 28,33% y finalmente, los paciente procedentes del área rural en menor porcentaje 7,50%..

**Tabla 5**

**Distribución de los pacientes estudiados según ocupación**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Estudiante	8	6,7	6,7
Ama de casa	93	77,5	77,5
Profesional	10	8,3	8,3
Comerciante	9	7,5	7,5
Total	120	100,0	100,0

**Fuente:** Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 5**

**Distribución de los pacientes estudiados según ocupación**

**Interpretación:**

En la presente tabla y gráfico, se presenta la distribución de los pacientes según ocupación, observándose lo siguiente: Del total de datos observados, el mayor porcentaje representó las amas de casa (77,50%), seguido en frecuencia por los profesionales 8,33%, comerciantes 7,50% y finalmente, los pacientes estudiantes menor porcentaje 6,67%.

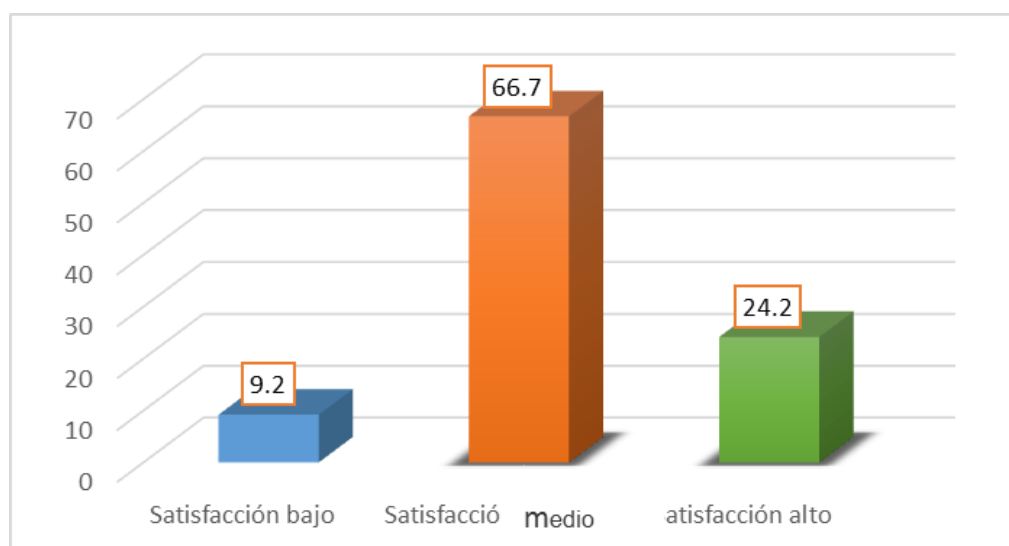


**Tabla 6**

**Nivel de satisfacción percibidos por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfacción bajo	11	9,2	9,2
Satisfacción medio	80	66,7	66,7
Satisfacción alto	29	24,2	24,2
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 6**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares**

**Interpretación:**

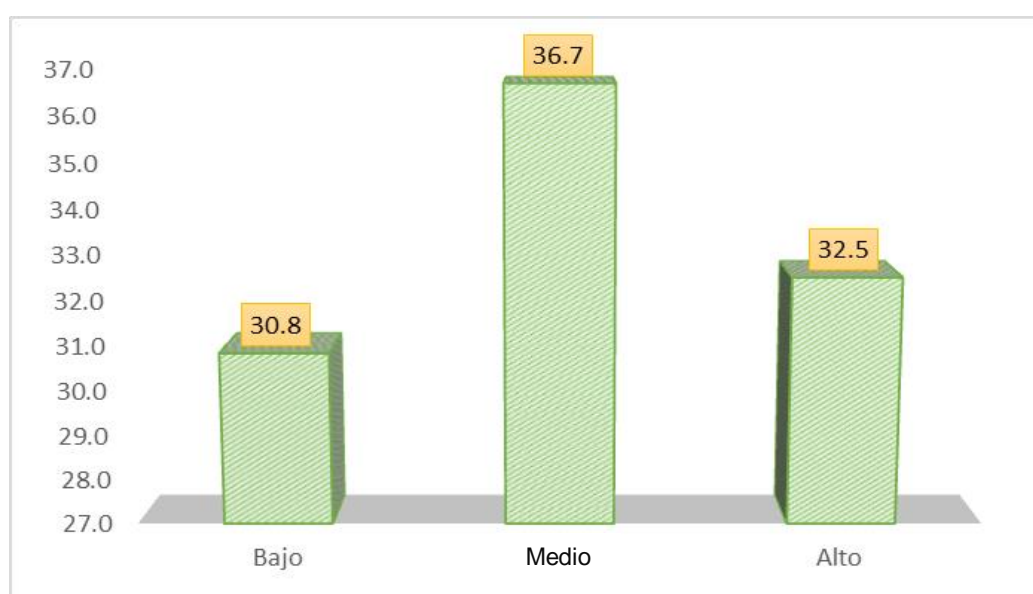
En la presente tabla y gráfico se observa el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico, mostrando en mayor porcentaje en el nivel de satisfacción medio con un 66,7% en sus cuatro dimensiones (atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención), seguido del nivel de satisfacción alto con un 24,2% y en menor porcentaje los pacientes percibieron satisfacción bajo en un 9,2%.

**Tabla 7**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Satisfacción Bajo	37	30,8	30,8
Satisfacción Medio	44	36,7	36,7
Satisfacción Alto	39	32,5	32,5
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 7**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica**

**Interpretación:**

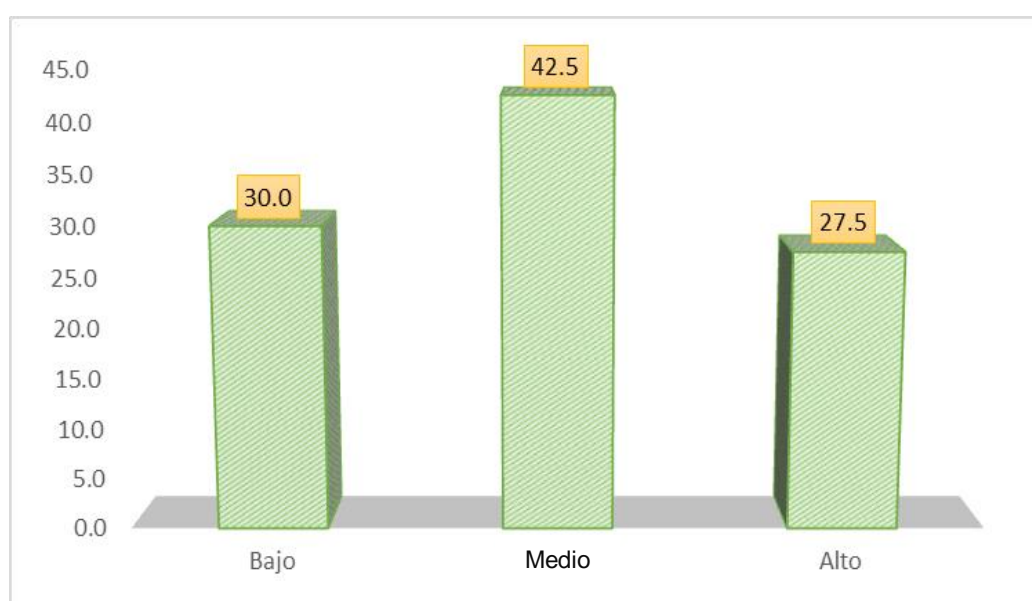
En la presente tabla y gráfico se observa el nivel de satisfacción de los pacientes con referente a la dimensión atención técnica, mostrando en mayor porcentaje en el nivel de satisfacción medio en un 36,7%, seguido del nivel de satisfacción alto con un 32,5% y en menor porcentaje los pacientes percibieron satisfacción bajo en un 30,8%.

**Tabla 8**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relaciones interpersonales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfacción Bajo	36	30,0	30,0
Satisfacción Medio	51	42,5	42,5
Satisfacción Alto	33	27,5	27,5
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 8**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relaciones interpersonales**

**Interpretación:**

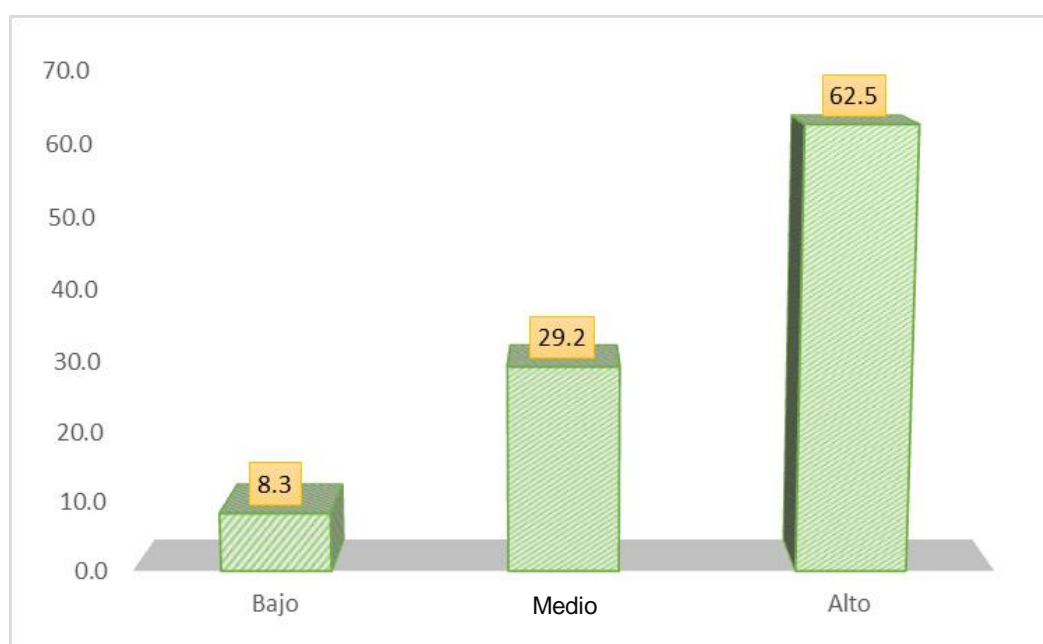
En la presente tabla y gráfico se observa el nivel de satisfacción de los pacientes con referente a la dimensión relaciones interpersonales, mostrando en mayor porcentaje en el nivel de satisfacción medio en la atención en un 42,5%, seguido del nivel de satisfacción bajo 30,0% y en menor porcentaje los pacientes percibieron satisfacción alto en un 27,5%.

**Tabla 9**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bajo	10	8,3	8,3
Medio	35	29,2	29,2
Alto	75	62,5	62,5
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 9**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad**

**Interpretación:**

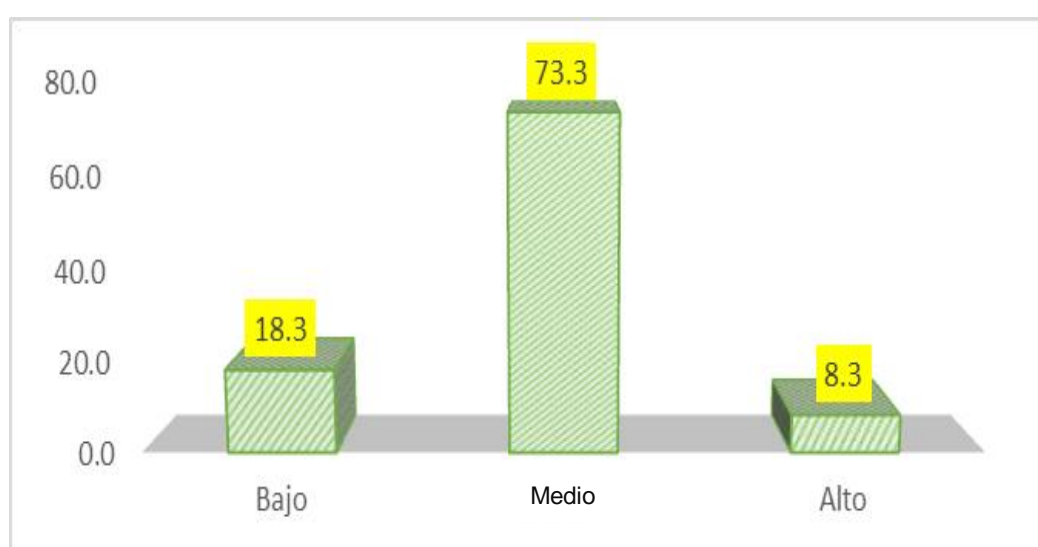
En la presente tabla y gráfico se observa el nivel de satisfacción de los pacientes con referente a la dimensión accesibilidad, mostrando en mayor porcentaje el en nivel de satisfacción alto en un 62,5%, seguido del nivel de satisfacción medio con el 29,2% y en menor porcentaje los pacientes percibieron satisfacción bajo en un 8,3%.

**Tabla 10**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Satisfacción Bajo	22	18,3	18,3
Satisfacción Medio	88	73,3	73,3
Satisfacción Alto	10	8,3	8,3
Total	120	100,0	100,0

Fuente: Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2018



**Gráfico 10**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención**

**Interpretación:**

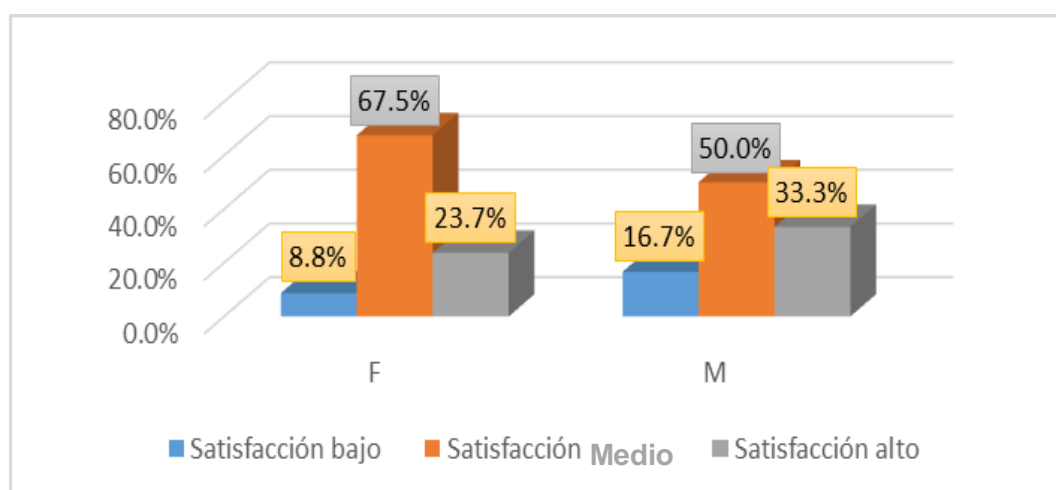
En la presente tabla y gráfico se observa el nivel de satisfacción de los pacientes con referente a la dimensión ambiente de atención, mostrando en mayor porcentaje en el nivel de satisfacción medio en un 73,3%, seguido del nivel de satisfacción bajo 18,3% y en menor porcentaje los pacientes percibieron un nivel de satisfacción alto en un 8,3%.

**Tabla 11**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según sexo**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	SEXO		Total	P
	F	M		
Satisfacción bajo	10	1	11	0,647
	8,8%	16,7%	9,2%	
Satisfacción medio	77	3	80	
	67,5%	50,0%	66,7%	
Satisfacción alto	27	2	29	
	23,7%	33,3%	24,2%	
Total	114	6	120	
	100,0%	100,0%	100,0%	

$X^2 = 0,870$   $p = 0,647$



**Gráfico 11**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según sexo**

**Interpretación:**

Con referente a la tabla y gráfico 11 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes según sexo, el nivel de satisfacción alto prevaleció en los pacientes varones con un 33,3%, siendo de mayor relevancia en el nivel de satisfacción medio en las mujeres con un 67,5%. Al aplicar la prueba no paramétrica chi-cuadrado no se encontró diferencias significativas en el nivel de satisfacción entre pacientes varones y mujeres siendo el valor de  $p > 0,05$  ( $0 = 0,647$ ).

**Tabla 12****Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	Grupo etáreo				Total
	22 a 32 años	33 a 43 años	44 a 54 años	55 a 64 años	
Satisfacción bajo	5 8,3%	3 7,7%	2 11,8%	1 25,0%	11 9,2%
Satisfacción medio	42 70,0%	29 74,4%	9 52,9%	0 0,0%	80 66,7%
Satisfacción alto	13 21,7%	7 17,9%	6 35,3%	3 75,0%	29 24,2%
Total	60 100,0%	39 100,0%	17 100,0%	4 100,0%	120 100,0%

$$X^2 = 10,877 \quad p = 0,092$$

**Interpretación:**

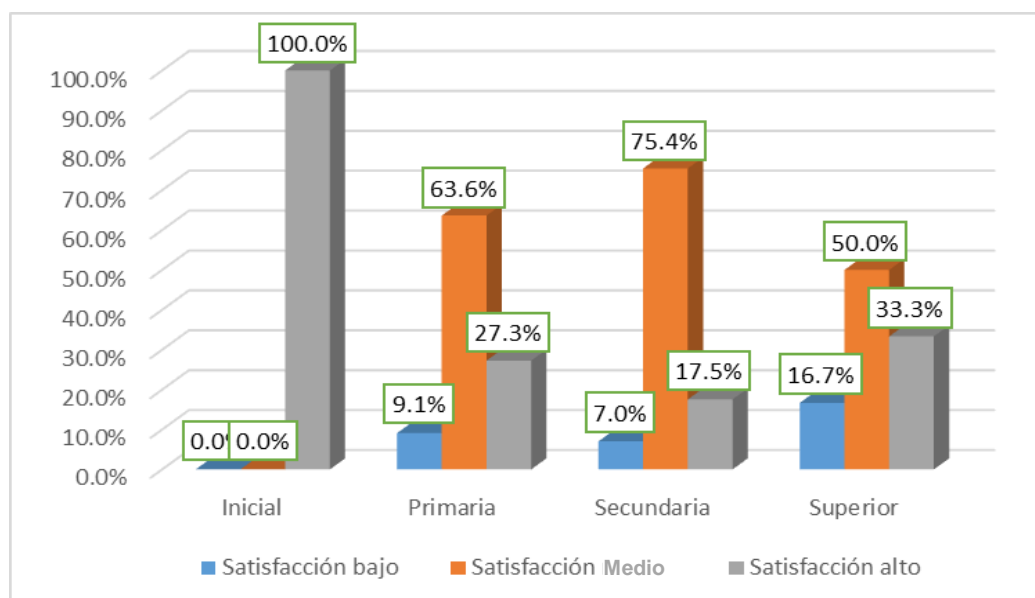
Con referente a la tabla 12 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes según edad, en el nivel de satisfacción medio predominó en pacientes de los grupos etáreo 22 a 32 años, 33 a 43 años y 44 a 54 años con un 70,0%, 74,4% y 52,9% respectivamente. Mientras que en el grupo etáreo de 55 a 64 años predominó el nivel de satisfacción alto con un 75,0%. Al aplicar la prueba no paramétrica chi-cuadrado no se encontró diferencias significativas en el nivel de satisfacción de los pacientes según las edades, siendo el valor de  $p > 0,05$  ( $0 = 0,092$ ).

**Tabla 13**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE INSTRUCCIÓN				Total	P
	Inicial	Primaria	Secundaria	Superior		
Satisfacción bajo	0 0,0%	4 9,1%	4 7,0%	3 16,7%	11 9,2%	0,250
Satisfacción medio	0 0,0%	28 63,6%	43 75,4%	9 50,0%	80 66,7%	
Satisfacción alto	1 100,0%	12 27,3%	10 17,5%	6 33,3%	29 24,2%	
Total	1 100,0%	44 100,0%	57 100,0%	18 100,0%	120 100,0%	

$X^2 = 7,834$   $p = 0,250$



**Gráfico 12**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción**

**Interpretación:**

Con referente a la tabla 13 y gráfico 12 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes según grado de instrucción, en el nivel de satisfacción alto **prevalció** en el grado de instrucción inicial alto en un 100,0%, en el grado de instrucción primaria, secundaria y superior **predominó** el nivel de satisfacción medio con un 63,7%, 75,4% y 50,0% respectivamente. Al aplicar la prueba no paramétrica chi-cuadrado no se encontró **diferencias** significativas en el nivel de satisfacción entre pacientes con los diferentes grados de instrucción siendo el valor de  $p > 0,05$  ( $0 = 0,250$ ).

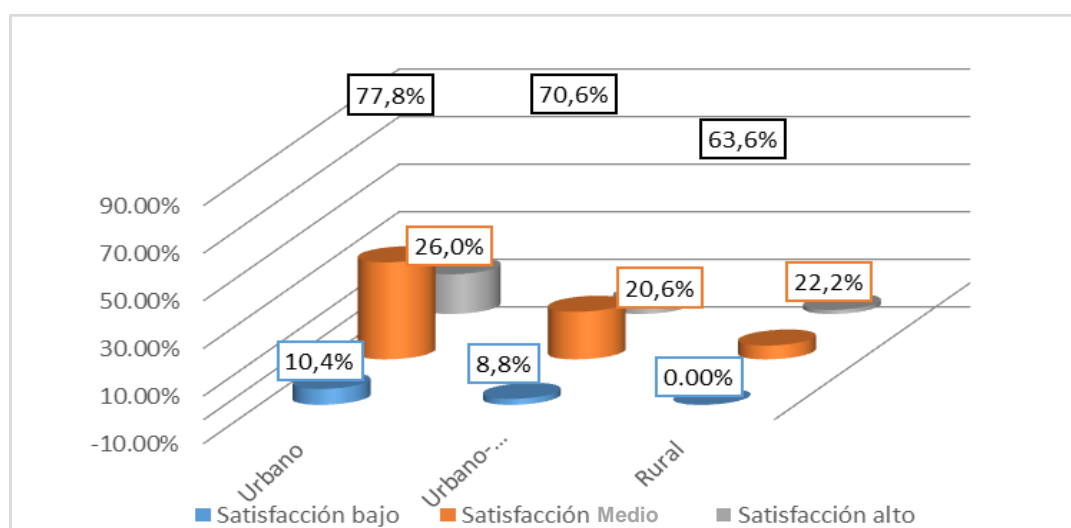


**Tabla 14**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según procedencia**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PROCEDENCIA			Total	p
	Urbano	Urbano-marginal	Rural		
Satisfacción bajo	8 10,4%	3 8,8%	0 0,0%	11 9,2%	0,808
Satisfacción medio	49 63,6%	24 70,6%	7 77,8%	80 66,7%	
Satisfacción alto	20 26,0%	7 20,6%	2 22,2%	29 24,2%	
Total	77 100,0%	34 100,0%	9 100,0%	120 100,0%	

$X^2 = 1,604$   $p = 0,808$



**Gráfico 13**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según procedencia**

**Interpretación:**

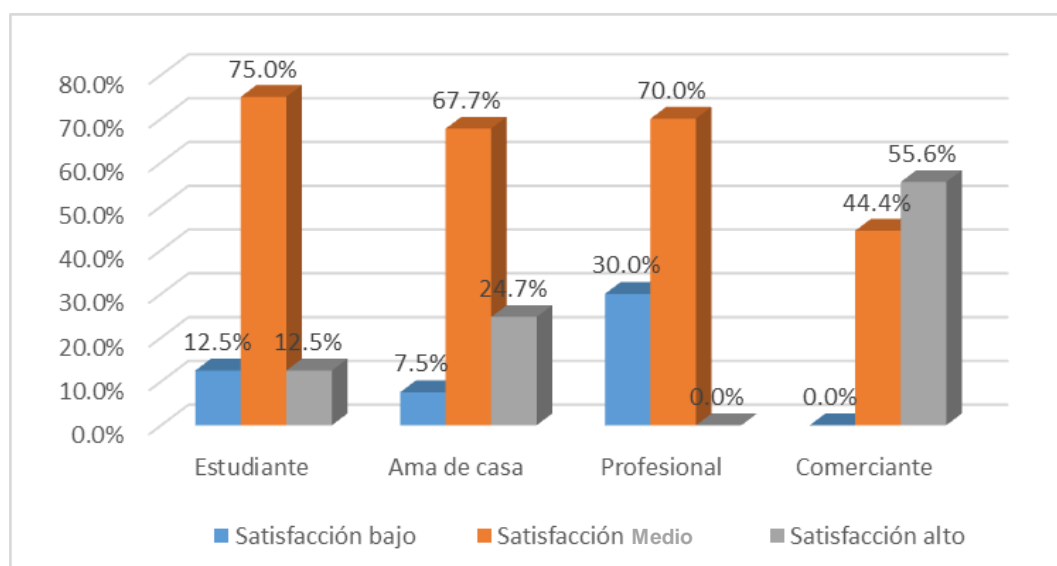
Con referente a la tabla 14 y gráfico 13 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes según procedencia, en el nivel de satisfacción medio predominó en pacientes del área urbano, urbano marginal y rural con un 77,8%, 70,8% y 63,6% respectivamente. Al aplicar la prueba no paramétrica chi-cuadrado no se encontró diferencias significativas en el nivel de satisfacción de los pacientes según la procedencia siendo el valor de  $p > 0,05$  ( $p = 0,808$ ).

**Tabla 15**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ocupación**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	OCUPACIÓN				Total
	Estudiante	Ama de casa	Profesional	Comerciante	
Satisfacción bajo	1 12,5%	7 7,5%	3 30,0%	0 0,0%	11 9,2%
Satisfacción medio	6 75,0%	63 67,7%	7 70,0%	4 44,4%	80 66,7%
Satisfacción alto	1 12,5%	23 24,7%	0 0,0%	5 55,6%	29 24,2%
Total	8 100,0%	93 100,0%	10 100,0%	9 100,0%	120 100,0%

$X^2 = 13,261$   $p = 0,039$



**Gráfico 14**

**Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ocupación**

**Interpretación:**

Con referente a la tabla 15 y gráfico 14 se observa el nivel de satisfacción de los pacientes según ocupación, en el nivel de satisfacción medio predominó en pacientes estudiantes, ama de casa y profesional un 75,0%, 67,7% y 70% respectivamente. Mientras que en los comerciantes predominó el nivel de satisfacción alto con un 55,6%. Al aplicar la prueba no paramétrica chi-cuadrado se encontró diferencias significativas en el nivel de satisfacción de los pacientes según la ocupación siendo el valor de  $p < 0,05$  ( $0 = 0,039$ ).

## CAPÍTULO IV

### DISCUSIÓN

Un problema al que se enfrentan los investigadores al realizar estudios de satisfacción es al alto grado de subjetividad<sup>68,69</sup>, ya que los resultados que se obtienen son derivados de la percepción personal de cada individuo, y que puede estar influenciada por diversos factores<sup>70</sup>.

Los aspectos sociodemográficos como la edad, sexo, nivel socioeconómico, la pertenencia a una etnia, suelen ser considerados como factores que influyen sobre los niveles de satisfacción<sup>71</sup>. En nuestro estudio la mayoría de ellos no alcanzó significancia estadística, a diferencia del factor ocupación que si existe diferencia significativa.

La satisfacción del paciente es la principal recompensa que puede tener un profesional de la salud. En el presente estudio realizado nos muestra un nivel de satisfacción Medio, donde el 66,7% de los pacientes percibieron que por el tratamiento recibido, de acuerdo con las cuatro dimensiones (atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención), durante la atención brindada por parte de los profesionales de forma integral lo que demuestra ciertas habilidades y destrezas. Resultados no coincide con los hallados por **Mamani A. Puno Perú (2017)** La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentaron un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada<sup>22</sup>.

**Vizaíno K. Ecuador (2016)**. Donde la atención odontológica brindada a pacientes que acuden al cero dentro de la atención odontológico de la UDLA es alta, teniendo un grado de satisfacción en el nivel 4 según la escala de Likert. El mayor número de usuarios satisfechos son pacientes de sexo femenino y adultos mayores<sup>18</sup>.

**Reyes<sup>19</sup>** (2015) encontró alto nivel de satisfacción (88 %); de igual manera **Maldonado<sup>20</sup>** concluyó que los usuarios/clientes, perciben la calidad de atención en la consulta externa en las cinco dimensiones como buena, así como también **Chavez<sup>23</sup>** reportó la calidad de atención en el Servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres, según la escala de Likert, es extremadamente buena, lo que puede deberse a que los pacientes son familiares o amigos de los estudiantes.

Con respecto a la **Atención técnica** en la satisfacción durante la atención a los pacientes en el consultorio de Odontología del Centro de Salud Aparicio Pomares predominó el nivel de satisfacción medio con un 36,7%, lo que difiere con los resultados por **Mamani** el 66.7 % manifiestan estar satisfecho.

En relación al nivel de satisfacción, según **relaciones interpersonales** el 27,5% es alto, y medio con un 42,5%, sumados ( 70%), para **Chávez** el nivel de satisfacción en el aspecto amabilidad el 38,3% presenta excelente satisfacción y el 58,30% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,6%) , resulta muy diferente a lo reportado también por **Córdova** satisfacción alto, lo que puede explicarse por el trato cálido y amable que siente el paciente de parte de los

profesionales, también difiere con lo hallado por Mamani el 56.7 %).  
Manifiestan estar satisfecho.

En cuanto a la dimensión **accesibilidad** el nivel de satisfacción fue alto con un 62,5% resultados similares al estudio de Mamani muy satisfecho (66.7 %).

Respecto al **ambiente de atención** para los pacientes que percibieron un nivel de satisfacción medio con 73,3%, resulta inferior a lo encontrado por **Chávez** el nivel de satisfacción de la infraestructura de la clínica, el 30% presenta excelente satisfacción y el 66,7% presenta buena satisfacción, que sumados ambos porcentajes (96,7%) resulta superior al 73,3% también es igual por **Córdova** lo que puede explicarse por la conservación y mantenimiento de la clínica, mientras que en el estudio el área de obtención de la información fue en un Centro de Salud del Ministerio de Salud.

El presente estudio objeto de discusión se halló la no asociación entre el nivel de satisfacción según sexo de los pacientes, no coinciden con los resultados de **Betín et** <sup>63</sup>. Donde encontró que la **mayor frecuencia de respuestas positivas** fue para el sexo femenino, la percepción de satisfacción del paciente tenía correlación, ya que el sexo femenino se asoció en mayor proporción a experiencias positivas en la consulta.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se **determinó** que:

1. El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares en sus cuatro dimensiones: fue de un nivel de satisfacción medi
2. El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según **atención técnica, accesibilidad, Ambiente de atención** fue de un nivel satisfacción medio.
3. El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según la accesibilidad, fue de un nivel de satisfacción Alto.
4. La satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según **sexo, edad, grado de instrucción y procedencia** no mostraron diferencias estadísticamente significativa con un valor de  $p > 0,05$ .
5. La satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según, **ocupación** mostraron diferencias estadísticamente significativas con un valor  $p < 0,05$ .
6. El nivel satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según **sexo** fueron las **mujeres** entre las **edades** de 33 a 43 años, según **ocupación** fueron **estudiantes según grado de instrucción del nivel secundario**, según **procedencia** fueron de la zona **rural** , que presentaron un mayor porcentaje de nivel de satisfacción Medio.

## SUGERENCIAS

1. Realizar investigaciones periódicamente sobre el nivel de satisfacción en la calidad de atención a los pacientes en los consultorios de odontología de las diversas instituciones con la finalidad de mantener una mejora continua de la organización.
2. Dar a conocer los resultados del estudio a la Dirección y a la Jefatura del Servicio de Odontología, para realizar mejoras en las dimensiones que todavía los pacientes no perciben un nivel de satisfacción alto con respecto al servicio que se brinda.
3. Realizar trabajos de investigación similares al estudio, sobre las expectativas, los preconceptos de la calidad de atención y la ansiedad como complemento en la evaluación de la satisfacción de los pacientes y/o usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Epp, J. (1986). *Lograr la salud para todos. Un marco para la promoción de la salud*. Salud Promot; 1 (4): 419-428. doi: 10.1093 / heapro / 1.4.419.
2. Sharifian, N. y Col. (2015). *Las perspectivas de los estudiantes de odontología sobre la práctica dental rural: un estudio cualitativo*. J Can Dent Assoc. 81: f23.
3. Brundisini, F. y Col. (2013). *Las experiencias de los pacientes con enfermedad crónica con el acceso a la atención médica en áreas rurales y remotas: una revisión sistemática y metasíntesis cualitativa*. Ont Health Technol Assess Ser. 13 (15): 1-33.
4. Pascoe, G.C. (1983). *Satisfacción del paciente en la atención primaria de salud: una revisión y análisis de la literatura*. Eval Program Plann. 6 (3-4): 185-210.
5. Cleary, P.D, Mc Neil, B.J. (1988). *La satisfacción del paciente como un indicador de atención de calidad*. Investigación. 25 (1): 25-36.
6. Seclén-Palacin, J. y CH. Darras (2005). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina;66 (2): 127-141
7. Oliva, C. (2004) *Satisfacción usuaria un indicador de calidad del modelo de salud familiar evaluado de un proyecto de atención de familia en riesgo biopsicosocial en la atención primaria*. Psyke.13 (2): 173-186
8. Donabedian, A. (2001). *A founder of quality assessment encounters a troubled system firsthand. Interview by Fitzhugh Mullan*. Health Aff (Millwood). Jan-Feb; 20(1):137-41. 2.
9. Westaway, M.S, Rheeder, P. Van Zyl DG, Seager JR. (2003). *Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status*. Int J. Qual Health Care. Aug; 15(4):337-44.
10. Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS.p.382-404. (Publicación Científica; 534).
11. Jackson, JL, Chamberlin J, Kroenke K. (2001). *Predictores de la satisfacción del paciente*. Soc Sci Med. 52(4): 609-20. doi: 10.1016 / S0277-9536 (00) 00164-7.



12. Ventilador, VS, Reiber GE, Diehr P, Burman M, Mc Donell MB, Fihn SD. (2005). *Estado funcional y satisfacción del paciente: una comparación de la cardiopatía isquémica, la enfermedad pulmonar obstructiva y la diabetes mellitus*. J Gen Intern Med. 20 (5): 452-9. doi: 10.1111 / j.1525-1497.2005.40057.x.
13. Ventilador, VS, Burman M, Mc Donell MB, Fihn SD. (2005). *Continuidad de la atención y otros factores determinantes de la satisfacción del paciente con la atención primaria*. J Gen Intern Med. 20 (3): 226-33. doi: 10.1111 / j.1525-1497.2005.40135.x. [
14. Ware JE, Jr, Davies AR. (1983). *Las consecuencias del comportamiento de la insatisfacción del consumidor con la atención médica*. Eval Prog Plan. 6 (3-4): 291-7.
15. Perneger TV, Etter JF, Raetzo MA, Schaller P, Stalder H. (1996). *Comparación de la satisfacción del paciente con las visitas ambulatorias en entornos de prestación de atención de la salud competitivos en Ginebra, Suiza*. J Epidemiol Comm Health. 50 (4): 463-8. doi: 10.1136 / jech.50.4.463.
16. Feddock, CA, Hoellein AR, Griffith CH, 3°, Wilson JF, Bowerman JL, Becker NS, Caudill TS. (2005). *¿Pueden los médicos mejorar la satisfacción del paciente con largos tiempos de espera?* Eval Health Prof. 28 (1): 40-52. doi: 10.1177 / 0163278704273084.
17. Anderson, RT, Camacho FT, Balkrishnan R. (2007). *¿Está dispuesto a esperar?: la influencia del tiempo de espera del paciente en la satisfacción con la atención primaria*. BMC Health Serv Res. 7 : 31. doi: 10.1186 / 1472-6963-7-31.
18. Vizaíno, K. (2016). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas*. [Tesis Pre grado]. Universidad de las Américas. Ecuador.
19. Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Castro N, Flores M, Andersson N. (2015). *Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco*. Rev Cubana Estomatol. 52(3)
20. Maldonado, A. (2014). *Calidad de atención percibida por los usuarios/clientes de consulta externa del Hospital del Seguro Social Universitario la Paz*. [Tesis para optar el título de Magister]. Universidad mayor de San Andrés; Bolivia.
21. Gallardo A, Reynaldos K. (2014). *Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería*. Enferm. glob. vol.13 no.36 Murcia oct. 2014.
22. Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno-2017*. [Tesis Pre Grado]. Puno, Perú.

23. Chávez, C. (2016). *Calidad de atención del servicio de Odontología de la Universidad de San Martín de Porres*. [Tesis para optar grado de Maestra en Medicina con mención en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú.
24. Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García", mayo y junio 2016*. [Tesis para optar el título profesional de Obstetricia]. Lima, Perú: Universidad Científica del Perú.
25. Bustamante, W. (2014). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014*. [Tesis Pre Grado], Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
26. Córdova, D, Fernández Y, Ortiz R. (2016). *Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres*. *KIRU*. 13 (2):133-137.
27. Zas R. Bárbara. (2006). *La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios* [en línea] Cuba: <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>. [consulta 3 marzo 2006].
28. Thompson, Ivan. (2006). *La Satisfacción del Cliente* [en línea] Texas EE.UU. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente.htm> [consulta 26 de febrero 2006].
29. Centro Empresarial Latino Americano (CELA) Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (*Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente*) Lima, Perú: 2005.
30. Ariza, O. Claudia. (2006). *Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el paciente cardíaco* [en línea] Bogotá, Colombia: <http://www.medware.d/enfermeria/htm>. [consulta 20 enero 2006].
31. Andía, Cuauhtemoc. (1998). *Administración y Calidad* 3ª ed. México: Ed Limusa S.A.
32. Cantu, Delgado H. (2000)- *Desarrollo de una Cultura de Calidad* 2ª ed. México: Ed S.A.
33. Lizarzabal. M., Añez M., Romero G. (2018). *La Satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio de gastroenterología: Hospital Universitario de Maracaibo*. [en línea] Maracaibo, Venezuela: <http://www.gerenciasalud.com/art489.htm>. [consulta febrero 2018].
34. Zas, R. Bárbara. (2006). *La Satisfacción como indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios* [en línea] Cuba: <http://www.psicologiacientifica.com/publicaciones/biblioteca/articulos/arzasros02.htm>. [consulta 3 marzo 2006].

35. Ministerio de Salud (MINSA). (1998). *Proyecto de Salud Materno Perinatal (Proyecto 2000). Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios*. Lima, Perú: Ed. Gráfica S.A.
36. Thompson, Ivan. (2006). *La Satisfacción del Cliente* [en línea] Texas EE.UU.<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfacción.cliente.htm> [consulta 26 de febrero 2006].
37. Díaz, A. (2016). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015*. Tesis post grado. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, Escuela de Post Grado; 2016.
38. Suquillo, M. (2017). *Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E*. Tesis para optar el título de odontólogo. Quito: Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
39. Ortiz, P. (2014). *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en el micro red Villa-Chorrillos en el año 2014*. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Lima: Facultad de Medicina Humana. Perú.
40. Cuenca, L. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016*. Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú.
41. Staton, WJ., Etzel MJ y Walker BJ. (1992). *Fundamentos de Marketing*. 9 ed. México: Interamericana Mc Graw-Hill. p. 733 (p. 531-551).
42. Satisfacción al cliente. *Disponible en: [www.liderazgoymarketing.com](http://www.liderazgoymarketing.com) Tendencia de mercado para lograr la satisfacción y fidelidad del cliente*. Por Corporación Motivación Colombia. Indexado en Satisfacción y servicio al cliente. Disponible en: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com). 23/08/06
43. López, Carlos. *Servicio al Cliente. Una potente herramienta de marketing*. Disponible en: [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
44. R.W. Hoyer y Brooke B.Y. Hoyer. (2001). *¿Qué es la Calidad?* Tomado de la revista Quality Progress Julio 2001.
45. Donabedian, A. (1966). *Evaluating the quality of medical care*. The Milbank Memorial Fund Quarterly, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729
46. Fundación U.A.P. *Calidad de la atención y su historia*, Universidad de las Américas Puebla,
47. Meneses, Raúl. (1998). *La Educación en el Umbral del Siglo XXI*. Lima, Perú: Ed. Proserva.

48. Gilmore, Carol M. (2000). *Manual de Gerencia de la Calidad OMS-OPS*. España: Ed. Interamericana: p. 10-11.
49. Leebow W. (1997). *Manual de los Administradores de Salud para el mejoramiento continuo*. Colombia: Ed. Guadalupe.
50. Cantu, Delgado H. (2000). *Desarrollo de una Cultura de Calidad 2ª ed.* México: Ed S.A..
51. Morales, V. Hernández, A. (2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Departamento de Psicología Social, Antropología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales Facultad de Psicología Universidad de Málaga, Málaga. Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 73 - Junio de 2004
52. Molina, Astúa, M., Quezada Mena LD. et al. (2004). *La calidad en la atención médica*. Revista en Medicina Legal. Costa Rica. 2004;21(1). Disponible en: [www.scielo.sa.cr](http://www.scielo.sa.cr). 27/08/06 10.
53. Norma ISO 9001:2000, Documento ISO/TC 176/SC 2/N 525R, Marzo 2001. Traducción aprobada el 2001-05-31
54. Kotler, Philip y Gary Armstrong. (2003). *Fundamentos de Marketing*. 6 ed. México: Pearson, Prentice Hall. p 589
55. González, Castillo B.I. López Rojas P. Marín Cotoñieto I.A. (2002). *Satisfacción del usuario de los servicios de salud en el trabajo*. Rev. Med. IMSS; 40 (4): 301-304
56. Àlvar, Net. Suñol, R. *La Calidad de la Atención*. Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar Net
57. Priego, H. (2002). *Mercadotecnia en Salud, aspectos básicos y operativos*, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Av. Universidad s/n, zona de la cultura, Segunda edición, octubre 2002.
58. Landa-Mora, F.E. Méndez, G.F. Muñoz Rodríguez, M. (2007)- *Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS*. Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc. 45 (2): 149-155
59. Sosa, Rosales, M.C. *¿Cómo lograr la Calidad en la Clínica Dental?* Dir. Nac. de Estomatología del Ministerio de Salud Pública de Cuba.
60. González Barrón, S. Rivera Cisneros, A.E. Tena Tamayo, C. *Recomendaciones para mejorar la práctica odontológica*, Revista ADM 2004; LXI (3):109-116.
61. Maceiras, L. *Encuestas de satisfacción de usuarios*, Área de Medicina Preventiva y Salud Pública, Universidad de Vigo.
62. Carrillo, S MSD. (2008). *Revisión de los principios de preparación de cavidades. Extensión por prevención o prevención de la extensión*.

Rev. A.D.M. Vol. LXV, No. 5 Septiembre-Octubre. pp 263-271.

63. Betin A. Guardela A. (2009). *Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica pública en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena*, Rev. de la Fac. de Ciencias de la Salud. Duazary 2do semestre de 2009, Vol. 6 No. 2
64. Corbella, A, Saturno P. (1990). *La garantía de la calidad en atención primaria de Salud Madrid*: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General.
65. Ander, E. (1995). *Técnicas de investigación social*. 24ed. Buenos Aires: Lumen.
66. Tamayo, M. (2009). *Manual de proyecto de investigación*. 2 ed. Colombia: ICN.
67. Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis tu proyecto de investigación en un solo día* bioestadística FIRL 4ta edición Rev. 2015.
68. Aranguren, Z. (2009). *Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004*. Acta Odontol Venez. 47(1):1-5.
69. Elizondo J, Quiroga- MA, Palomares PI, Martínez GI. (2011). *La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico*. Salus Cum Propositum Vitae. 12(1):1-17.
70. Serrano- R, Lorient N. (2008). *La anatomía de la satisfacción del paciente*. Salud Pública. Mex. 50:162-72.
71. Seclén, J, Darras C. *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados* (2005). An Fac Med. 66(2):127-41.

# **ANEXOS**

## Anexo 01.

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	HIPÓTESIS
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable de estudio</b>	<b>Hipótesis de investigación (Hi)</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017?	¿Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017?	Nivel de satisfacción percibida por los pacientes.	El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares es bajo.
<b>Específico</b>	<b>Específicos</b>	<b>Variable de caracterización</b>	<b>Hipótesis nula (Ho)</b>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relación interpersonal?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según accesibilidad?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad y sexo?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción, ocupación y procedencia?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según atención técnica.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según relación interpersonal.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según la dimensión accesibilidad.</li> <li>- Identificar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según ambiente de atención.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según edad y sexo.</li> <li>- Determinar el nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico según grado de instrucción, ocupación y procedencia.</li> </ul>	<p>Sexo Edad Grado de instrucción Procedencia Ocupación</p>	El nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares es alto.

## Anexo 02

### Instrumento de Investigación



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD E. A. P. DE ODONTOLOGÍA



## CUESTIONARIO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES”**

### 1. DATOS GENERALES

**EDAD:**

**SEXO:** M  F

**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

Sin estudios

Inicial

Primaria

Secundaria

Superior

**PROCEDENCIA:**

Urbano:

Urbano-marginal:

Rural

**OCUPACIÓN:**

Estudiante

Ama de casa

Profesional

Comerciante



## 2. DIMENSIONES

Nº	ATENCIÓN TÉCNICA	Muy satisfecho	Satisfecho	Medio satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
1	¿El Cirujano Dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
2	¿El Cirujano Dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
3	¿El Cirujano Dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4	¿El Cirujano Dentista usó procedimientos que me hacían sentir seguro durante mis tratamientos?					
5	¿El Cirujano Dentista soluciona el problema que dio lugar a su visita?					
6	¿La calidad del tratamiento realizado por el Cirujano Dentista en su cavidad bucal?					
7	¿La receta prescrita por el Cirujano Dentista fue?					
8	¿La organización y orden en el proceso de atención?					
9	¿La modernidad de los equipos?					
10	¿La funcionalidad de los equipos?					

Nº	RELACIÓN INTERPERSONAL	Muy satisfecho	Satisfecho	Medio satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
1	¿Conoce el nombre del Cirujano Dentista que lo atendió?					
2	¿El Cirujano Dentista se comunicó con Ud. ¿Para recordarle la cita?					
3	¿El Cirujano Dentista lo recibe y saluda por su nombre?					
4	¿El Cirujano Dentista mostró interés en su problema?					
5	¿El Cirujano Dentista le animó a preguntar y lo escuchó cuidadosamente?					
6	¿El Cirujano Dentista me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
7	¿El Cirujano Dentista le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
8	¿El Cirujano Dentista le explicó lo que va a hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
9	¿El Cirujano Dentista le explico cómo mantener su Cavidad bucal sana?					
10	¿El Cirujano Dentista usó palabras que Ud. Podía entender?					

<b>Nº</b>	<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Medio satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>No satisfecho</b>
1	¿El tiempo que tomé para obtener la cita?					
2	¿El tiempo que esperé al Cirujano Dentista para que me atendiera?					
3	¿El tiempo que pasé con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
4	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
5	¿La disponibilidad del Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					
6	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					
7	¿La ubicación o localización del Establecimiento de Salud?					
8	¿El horario y días de atención del Establecimiento de Salud?					
9	¿La facilidad para desplazarme: ¿rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del tratamiento?					

<b>Nº</b>	<b>AMBIENTE DE ATENCIÓN</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Medio satisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>No satisfecho</b>
1	¿La limpieza y pulcritud del Establecimiento de Salud?					
2	¿Iluminación del Establecimiento de Salud?					
3	¿La ventilación y temperatura del Establecimiento de Salud?					
4	¿Los colores de paredes y techos del Establecimiento de Salud?					
5	¿Ausencia de ruidos y/o olores desagradables en el Establecimiento de Salud?					
6	¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?					
7	¿Las condiciones del mobiliario y equipos del Establecimiento de Salud?					
8	¿La comodidad del Establecimiento de Salud?					
9	¿La apariencia personal?					
10	¿La higiene personal del Cirujano Dentista?					

## NIVELES DE SATISFACCIÓN

<b>NIVEL</b>	<b>Categorización</b>
Alto	147 a 200 puntos
Medio	94 a 146 puntos.
Bajo	40 a 93 puntos.

Estos valores se obtuvieron de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión.

10 A 23

24 a 36

37 a 50







## Anexo 04

### Consentimiento Informado



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUANUCO  
<http://www.udh.edu.pe>

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

E. A. P. DE ODONTOLOGÍA

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES”**

Yo:.....

con DNI:.....; doy constancia de haber sido informado(a) y de haber entendido en forma clara el presente trabajo de investigación; cuya finalidad es obtener información que podrá ser usada en la obtención de más conocimiento en el área de Odontología. Teniendo en cuenta que la información obtenida será de tipo confidencial y sólo para fines de estudio y no existiendo ningún riesgo; acepto ser examinado por el responsable del trabajo.

-----  
Nombre del paciente  
DNI.....

-----  
Testigo  
DNI.....

-----  
Nombre del Profesional

## Anexo 05.

### Documento de autorización para aplicación de instrumento

“AÑO DEL DIÁLOGO Y DE LA RECONCILIACION NACIONAL”

**SOLICITO :                    PERMISO    PARA    APLICAR  
ENCUESTA    A    PACIENTES  
ATENDIDOS    EN    EL  
CONSULTORIO                    DE  
ODONTOLOGÍA”**

**A                    :    DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES**

Yo **ARNULFO, LUGO SAAVEDRA**, identificado con DNI N° 22493996, en mi calidad de egresado de la EAP de Odontología de la Universidad de Huánuco, me presento a su digno despacho con la finalidad de exponerle lo siguiente:

Que habiendo realizado el externado odontológico en este Centro de de Salud el cual Ud dirige, y habiendo sido aprobado mi proyecto de investigación, titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDO POR LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO ODONTOLOGICO EN EL CENTRO DE SALUD APARICIO POMARES” para lo cual se requiere la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en la población muestra, a través de aplicación de la encuesta a 120 pacientes entre las edades de 25 a 60 años de edad, dicha encuesta será realizado previo consentimiento informado y con los criterios de elegibilidad (inclusión e exclusión) a aquellos pacientes que son atendidos en el consultorio de odontología.

**Por lo expuesto.**

Solicito a Ud y a quienes corresponda en acceder a mi petición, siendome propicia y oportuno en expresarle mi estima personal.

Huánuco 6 de Junio del 2018.



*RECIBIDO  
17:23 PM  
06-06-2018*

*[Handwritten Signature]*  
DNI N° 22493996



**Anexo 06.**

**APLICANDO LA ENCUESTA DE SATISFACCION EN LOS PACIENTES  
QUE PERCIBIERON DURANTE LA ATECION ODONTOLOGICA DEL  
CENTRO DE SALUD DE APARICIO POMARES**







**Personal del Centro de Salud de Aparicio Pomares firmando como testigos durante la aplicación de los instrumentos de la encuesta .**



Téc. enf. Rocio, Chuquillanqui López



Téc. Enf. Santos, Navarro Lamas