



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO**

**QUE ACUDE A LA CLINICA ODONTOLÓGICA**

**ULADECH CATOLICA, CHIMBOTE, 2018**

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

**AUTORA**

**CLAUDIA BEATRIZ FLORES PEREDA**

**ASESOR**

**Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES**

**CHIMBOTE- PERÚ**

**2018**

## **1. TÍTULO**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO QUE  
ACUDE A LA CLINICA ODONTOLÓGICA ULADECH  
CATOLICA, CHIMBOTE, 2018

## **2. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**Dr. ELÍAS AGUIRRE SIANCAS**

**PRESIDENTE**

**Mgtr. ADOLFO SAN MIGUEL ARCE**

**SECRETARIO**

**Mgtr. SALLY CASTILLO BLAZ**

**MIEMBRO**

**Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES**

**ASESOR**

### **3. HOJA DE AGRADECIMIENTO**

Estoy completamente agradecido con Dios, por haberme guiado y acompañado a lo largo de mi carrera, con mis padres por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. A mis docentes que me formaron en lo profesional y compartieron sus conocimientos hacia mí.

#### 4. RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de tipo transversal, observacional y prospectivo, nivel descriptivo y diseño epidemiológico; tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018. Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia y se aplicó una encuesta estructurada a 34 pacientes. Obteniendo los siguientes resultados: el nivel de satisfacción del paciente adulto fue bueno con un 32%. El nivel de satisfacción de los respecto a las instalaciones se obtuvo un nivel regular con el 50%, El nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la organización se obtuvo un nivel bueno con un 50%. El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 50%.El nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la satisfacción global se obtuvo un nivel bueno con un 35%. Concluyendo que el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018 es un nivel bueno.

Palabras clave: acto profesional, instalaciones, nivel de satisfacción, organización, satisfacción global.

## **ABSTRACT**

The present research work is of a transversal, observational and prospective type, descriptive level and epidemiological design; Its main objective is to determine the level of satisfaction of the adult patient who goes to the dental clinic ULADECH catholic, Chimbote, 2018. For the selection of the sample, a non-probabilistic sampling was used for convenience and a structured survey was applied to 34 patients. Obtaining the following results: the level of satisfaction of the adult patient was good with 32%. The level of satisfaction with regards to the facilities was obtained at a regular level with 50%. The level of satisfaction of the patients with respect to the organization was obtained a good level with 50%. The level of satisfaction of the patients regarding the professional act was obtained a good level with 50%. The level of satisfaction of the patients with respect to the overall satisfaction was obtained a good level with 35%. Concluding that the level of satisfaction of the adult patient who goes to the dental clinic ULADECH catholic, Chimbote, 2018 is a good level.

Key words: professional act, facilities, level of satisfaction, organization, overall satisfaction.

## 5. CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	II
2. Hoja de firma del jurado y asesor .....	III
3. Hoja de agradecimiento.....	IV
4. Resumen y Abstract.....	V
5. Contenido.....	VII
6. Índice de tablas y gráficos.....	VIII
I. Introducción.....	01
II. Revisión de la literatura.....	04
III. Metodología.....	17
3.1 Diseño de la investigación.....	17
3.2. Población y muestra.....	17
3.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	22
3.5. Plan de análisis.....	23
3.6. Matriz de consistencia.....	24
3.7. Principios éticos.....	25
IV. Resultados.....	26
4.1. Resultados.....	26
4.2. Análisis de resultados .....	32
V. Conclusiones.....	33
Referencias bibliográficas.....	34
Anexos.....	39

## 6. INDICE DE, TABLAS Y GRAFICOS

### ÍNDICE DE TABLAS

#### Tabla N°1

Nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018.....24

#### Tabla N° 2.

Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018.....25

#### Tabla N° 3.

Nivel de satisfacción respecto a la organización, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica Chimbote, 2018.....26

#### Tabla N° 4.

Nivel de satisfacción respecto al acto profesional, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018.....27

#### Tabla N° 5.

Nivel de satisfacción respecto a la satisfacción global, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica Chimbote, 2018.....28

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### Gráfico N°1

Nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018.....24

### Gráfico N° 2.

Nivel de satisfacción respecto a las instalaciones del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018.....25

### Gráfico N° 3.

Nivel de satisfacción respecto a la organización, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica Chimbote, 2018.....26

### Gráfico N° 4.

Nivel de satisfacción respecto al acto profesional, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote, 2018.....27

### Gráfico N° 5.

Nivel de satisfacción respecto a la satisfacción global, del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica Chimbote, 2018.....28

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a los servicios odontológicos es importante, puesto que es una herramienta que ayuda a la administración, investigación y marketing de estos servicios de salud. <sup>1</sup>

Evaluar y mejorar los servicios de salud incluyen un proceso de satisfacción y de identificación de acuerdo a las expectativas que tienen los pacientes. La forma en cómo perciben los pacientes la calidad de los servicios ofrecidos van de la mano de la diferencia en lo que espera y lo que percibe. Por lo tanto, el grado de satisfacción que tenga el paciente dependerá en gran manera de las expectativas que tenga el paciente sobre los servicios que le ofrecen. <sup>1</sup>

El objetivo principal de un servicio de salud es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población en general. En los últimos años la OMS ha considerado dos objetivos importantes más que son el trato correcto a los pacientes que acuden a consulta y la justicia financiera. <sup>2</sup>

Cuando medimos el grado de satisfacción del paciente es importante tomar en cuenta, que el paciente participe en la toma de decisiones relacionadas con su salud, que el profesional debe de dar toda la información necesaria al paciente sobre su estado de salud y tratamiento, que exista un buen trato al paciente, que se le respete, que goce de todos sus derechos, además de ciertas características necesarias en el lugar del servicio como una buena limpieza, iluminación, entre otros. <sup>2</sup>

El grado de satisfacción del paciente depende también del nivel de confianza del paciente al profesional y se relaciona con la calidad de la atención. Esto es importante en especial cuando se necesita de gran manera la cooperación del paciente por ejemplo en terapias periodontales y en tratamientos odontopediátricos. La comunicación influye bastante en el grado de satisfacción del paciente. Además, los pacientes que son ansiosos tienden a estar propensos a estar insatisfechos con los tratamientos que se le ofrecen. <sup>2</sup>

A pesar de los esfuerzos del profesional para ofrecer un buen servicio a los pacientes, estos siguen manifestando un grado de insatisfacción elevado. Existen diversas razones para obtener este resultado, en las que encontramos la mala calidad de los tratamientos, el costo elevado, el elevado tiempo que hay entre cita y cita, las actitudes, entre otros. <sup>2</sup>

Evaluar el grado de satisfacción del paciente debería de ser tomada con gran importancia, para brindar una excelente atención a la población que acude a consulta.

En tal sentido, el enunciado del problema fue ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018?; el objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018. Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización, nivel

de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional, y nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción global que brinda la Clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018.

La investigación está justificada debido a la gran importancia que tiene lograr un alto nivel de satisfacción del paciente durante los servicios de salud que se le brinda para la medición de la calidad. Además de, ayudar a la administración, investigación y marketing de estos servicios de salud. Así mismo, existen escasos estudios que nos permitan establecer programas de investigación para lograr un alto grado de satisfacción del paciente en un consultorio odontológico. Es por ello que me he propuesto en el presente trabajo hacer un levantamiento estadístico con respecto al nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a una clínica odontológica.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. Antecedentes

**Gonzales H. (Trujillo- 2016);** El presente estudio tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. Los resultados mostraron que el 87.5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12.5 regularmente satisfecho. El sexo femenino estuvo más satisfecho que el masculino. En cuanto a la satisfacción respecto las instalaciones se obtuvo un 32% en regular, respecto a la organización un 24% en bueno , respecto al acto profesional un 34.5% en bueno y respecto a la satisfacción global un 34% en bueno. Concluyendo que los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en general se sienten altamente satisfechos con el servicio recibido.<sup>3</sup>

**Yupanqui J. (Trujillo – 2014);** El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente asegurado con respecto a la atención que brinda la Clínica Peruano Americana, basado en el análisis de sus dimensiones de calidad. Los resultados muestran que las dimensiones con los mayores niveles de satisfacción fueron, seguridad 58.0% seguida de la dimensión fiabilidad 52.6%, mientras que las dimensiones que muestran mayor nivel de insatisfacción fueron elementos tangibles 57.3% (regularmente satisfechos 41.5% más insatisfechos 15.8%), así como capacidad de respuesta 58.9% (regularmente satisfechos 39.3% más insatisfechos 19.6%), de la misma manera para empatía 51.5% (regularmente

satisfechos 38.3% más insatisfechos 13.2%) . Se concluye en cuanto al grado de satisfacción global, que los pacientes se encuentran insatisfechos con un 51.2% (regularmente satisfechos 38.2% e insatisfechos 13%) con la atención recibida en la Clínica Peruano Americana.<sup>4</sup>

**Gomez I. (Lima - 2017);** El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017. Al obtener los resultados se aprecia que por amplia mayoría están en el nivel bueno con un 34.7%. En satisfacción respecto a las instalaciones se obtuvo un 50.7 en nivel regular, respecto a la organización se obtuvo un 48.7% en nivel bueno, respecto al acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 61.3%, y respecto a la satisfacción global se obtuvo un 54%.<sup>5</sup>

**Pariajulca I. (Lima - 2011);** El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – diciembre 2011. En los resultados se obtuvo que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena (37,2%), sin embargo de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular (42,5%). Asimismo, el nivel de la calidad de atención de los proveedores de noveno ciclo fue mayor que la de los proveedores de octavo ciclo según la percepción del paciente y el nivel de la calidad de atención en la Clínica Odontológica según la percepción del

proveedor de noveno ciclo fue mayor que la del proveedor de octavo ciclo, diferencias que fueron estadísticamente significativas ( $p < 0,05$ ).<sup>6</sup>

**Llontop G. (Chiclayo - 2015);** El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán, Noviembre 2014. Los resultados según los indicadores, se obtuvo un nivel de muy satisfecho; mientras los resultados del lugar de procedencia de las zonas urbana y rural se obtuvo un nivel muy satisfecho en la zona urbana (52%) y rural (43%) respectivamente; mientras que el nivel de satisfacción según el tipo de usuario niño es de muy satisfecho (43%) y del adulto (52%). Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios, según los indicadores el nivel es muy satisfecho. Finalmente se recomienda realizar evaluaciones respecto a la satisfacción de los usuarios de la clínica estomatológica y establecer protocolos de atención al paciente.<sup>7</sup>

**Córdova D. (Chiclayo – 2016);** Realizo un trabajo de investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. En satisfacción respecto a las instalaciones se obtuvo un nivel regular con un 38%, respecto a la organización un 42% en bueno, respecto al acto profesional un 35.6% en bueno y en satisfacción global un 41% en bueno.<sup>8</sup>

**Bustamente W. (Chiclayo- 2014);** El propósito de esta investigación fue determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. 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.<sup>9</sup>

**López J. (Barcelona- 2013);** El presente estudio de investigación tuvo como objetivo describir cual es el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y al servicio de Integrada de adultos de la Clínica Odontológica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. Los 145 pacientes entrevistados presentan un rango de edad de 25 a 75 años. De ellos el 55% habían acudido al servicio de primeras visitas y el resto al de Integrada de adultos. Más de la mitad acudieron para una revisión y "arreglar" la boca y tan sólo el 6% lo hicieron por dolor. El porcentaje de pacientes satisfechos con el trato recibido es superior al 90% y tan solo existe un pequeño porcentaje disconforme con el tiempo esperado o el coste del tratamiento.<sup>10</sup>

**Gubio P. (Ecuador- 2014);** Realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Odontología del Centro de Salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) de los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 13 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía,

gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención. La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total así como que lo que para un pacientes es malo para otro es bueno, esto considerando muchas veces que este aspecto se debe al estado de ánimo. En la elaboración de este trabajo los pacientes no manifiestan su total desacuerdo debido a que es gratuito lo que le hace hasta cierto punto un conformismo de ellos.<sup>11</sup>

**Hurtado S. (Colombia – 2012);** El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del Régimen Contributivo de Cali. En los resultados se observa que predominó el género femenino con un 62,8% (IC 95%: 56,4 – 68,9); el tipo de afiliación que prevaleció fue el cotizante con un 60,7% (IC 95%: 54,3 – 66,9). A pesar de las limitaciones del Plan Obligatorio de Salud en el área odontológica, la calificación global de satisfacción fue de 4,1 en una escala de 1 a 5.<sup>12</sup>

## 2.2. Bases teóricas de la investigación

### Calidad

Etimológicamente, el término “calidad” procede del latín *Qualitasatis*, traducido al latín vulgar como *qualitate* y se bifurca en dos términos o voces. “calidad” y “cualidad”; considerándose una sutileza del español, donde el vocablo “cualidad” está más cerca de su significado primigenio, mientras que el término *calidad* es el producto de la evolución de la palabra, adquiriendo el concepto hacia la valoración de cada cosa en su respectiva escala de lo bueno y lo malo, que se desarrolla hacia una escala de valores estandarizados.<sup>13</sup>

### Principios de la calidad

Siguiendo a Albuquerque, et. al, es posible articular una visión de la calidad en torno a principios rectores tales como:

- a. Equidad: es un reglamento distributivo de beneficios y acceso al sistema, que refiere a un sentido de fraternidad.
- b. Eficacia, aplicación y combinación en condiciones ideales de recursos y tecnología para producir un impacto específico.
- c. Eficiencia, aplicación de los recursos para obtener el mejor producto, social o individual al menor costo posible.
- d. Enfoque de satisfacción del cliente, supone una acción que produzca la satisfacción del usuario ante un servicio brindado, en condiciones compatibles con la dignidad personal y valores.

La calidad de la atención es específicamente una manifestación de la combinación de estos principios.<sup>14</sup>

## Satisfacción

### Generalidades

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o en su actitud, éste es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar éste criterio como indicador de la calidad o no calidad de una institución educativa. Es natural que cada quien percibe o responde de distinto modo frente a un mismo estímulo pero en conjunto manifiestan tendencias por lo que se requiere hacer investigaciones aplicadas al respecto.<sup>15</sup>

### Concepto

El concepto de satisfacción con el uso de servicios o la compra de bienes de consumo, al igual que muchos otros, se muestra escurridizo a la hora de ser delimitado de manera clara. “Diferentes autores, aun estudiando el mismo fenómeno, ponen el acento en distintos aspectos.

Además, desde los primeros estudios sobre la satisfacción hasta la actualidad ha ido variando su concepción, enriqueciéndose y matizándose según han ido pasando los años”.<sup>16</sup>

Según Cortada y Woods, la: “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”<sup>17</sup>

## Calidad y satisfacción del servicio en sanidad

El concepto de satisfacción con el uso de servicios o la compra de bienes de consumo, al igual que muchos otros, se muestra escurridizo a la hora de ser delimitado de manera clara. Diferentes autores, aun estudiando el mismo fenómeno, ponen el acento en distintos aspectos.<sup>18</sup>

Hablar de calidad de sanidad desde el punto de vista del ciudadano, debe fundamentarse en: los derechos de atención sanitaria y la garantía de su cumplimiento, de información y de participación ciudadana. La conjugación de estos tres pilares puede alcanzar la auténtica calidad en la provisión de la sanidad con un alto grado de satisfacción.<sup>19</sup>

La calidad es definida según la Real Academia de la lengua española como “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”.<sup>19</sup>

Además, según la Organización Mundial de la Salud en el concepto de Calidad en los servicios de salud deben estar presentes las siguientes características: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.<sup>20</sup>

Los responsables de servicios sanitarios deben tener como objetivo irrevocable la satisfacción del paciente. Para medir la satisfacción del paciente se suele utilizar las encuestas de opinión, en los cuales, podemos observar cuales son los aspectos en que falta mejorar, disconformidades o insuficiencias. Y así, poder brindar una mejor atención.<sup>20</sup>

Las reclamaciones nos ayudan a conocer que opinan los pacientes y así nos ayudan a descubrir en donde hay fallas o errores, siendo importante en cualquier política de prevención de riesgos sanitario. Siendo una importante fuente de información, el cual ayudara a mejorar la atención al paciente.<sup>20</sup>

La Gestión Total de la Calidad, ayuda a las personas a desarrollar una mejora continua, ayudando a desarrollar un trabajo satisfactorio para el paciente.<sup>21</sup>

Existen diversos sistemas cuyos objetivos, en las organizaciones de servicios, es crear una cultura de la calidad total. El más relevantes es el sistema o modelo europeo denominado EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial), esta es una herramienta para la administración de la calidad. Se fundamenta en la autoevaluación, comparándolas con un modelo de excelencia empresarial. Permitiendo detectar cuáles son sus puntos fuertes y sus puntos débiles en los cuales se debe de mejorar, admitiendo cuales son las insuficiencias de más relevancia, para así, aportar ideas de mejora ayudando a una evolución de calidad.

21

## Servicio

Los servicios presentan ciertas características tales como:

La intangibilidad: genera ciertas consecuencias, tales como: Mayor riesgo percibido en la fase de la compra. Debido a su intangibilidad se da la dificultad para el comprador o consumidor tener una idea del tipo de servicio antes de adquirirlo. Es complicado justificar el precio de un servicio, debido a que estos tienen escasas características objetivas, que los individuos puedan apreciar, provocando mayores problemas para justificar el precio del servicio.<sup>21</sup>

La Inseparabilidad: Ninguna parte del servicio es independiente. Provocando una dificultad en el control del nivel de calidad, además, provoca incertidumbre y variabilidad al proceso, puesto que incluye la participación de un nuevo individuo. Aquí hay una gran interacción con el personal, por lo tanto, es necesario una mayor educación del personal, en cuanto a la calidad técnica y calidad funcional. Además, también se relaciona con el ambiente físico del lugar donde se realiza el servicio. Aquí se encuentra la decoración, iluminación, la adecuada limpieza, etc.

21

La heterogeneidad: Es imposible la estandarización de servicios, ya que, cada servicio es distinto a otro.

La caducidad: La caducidad es una característica tanto de los productos como de los servicios, pero en el caso de los servicios es más inmediata. Si no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.<sup>21</sup>

## Calidad en Servicios de Salud.

La calidad en los servicios de salud es una propiedad compleja. La definición clásica de calidad en el ámbito de la salud ha sido desarrollada y analizada por Donabedian y según él, la “Calidad es la propiedad de la atención médica que consiste en obtener los mayores beneficios, con los menores riesgos para el paciente”. También la define de la siguiente manera: “Calidad es una propiedad de juicio sobre alguna unidad definible de la atención”. La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio de acuerdo a las expectativas del paciente incluso más allá de lo que este espera. Es satisfacer las necesidades del usuario de manera consciente en todos los aspectos. Los profesionales de la salud tienden a definir la calidad en términos de atributos y resultados de la atención suministrada por los médicos y recibida por los pacientes. Enfatizan la excelencia técnica con la que se suministra la atención y las características de la interacción entre el usuario y el prestador.<sup>21</sup>

## Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente depende de la atención que se le brinda y también de la percepción del paciente sobre los servicios que se le brinda. Y además, existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del paciente. A pesar que estos elementos son indispensables para alcanzar una satisfacción del paciente, el primer paso es saber cuál es grado de satisfacción que tiene el individuo.<sup>22</sup>

El paciente percibirá la calidad de atención de acuerdo a lo que el espera, es decir la expectativa que tenga, y lo que este percibe. <sup>23</sup>

Según autores como Donabedian e Hipólito Pavón el proceso de atención en los servicios de salud deben estar divididos en dos tipos: los aspectos técnicos; y los aspectos humano-ambientales o subjetivos.<sup>23</sup>

Los aspectos científicos se refieren a los avances científicos y las capacitaciones profesionales, ayudando a una ejecución con destreza de cada procedimiento. Y los aspectos humano-ambientales o subjetivos, aquí no están los aspectos clínicos, sino que se refiere a las características no médicas, tales como las comodidades básicas, el trato al paciente, la confidencialidad, etc. <sup>23</sup>

#### Percepción del paciente

Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. <sup>23</sup>

Todos los signos tanto verbales como no verbales durante el servicio odontológico, cumplen una función importante. Es por ello, que ciertas actitudes como: mirar al paciente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamar al paciente por su nombre. Ayuda al paciente a

sentirse más cómodo, provocando que el paciente sienta una satisfacción con el servicio.<sup>23</sup>

También influye la apariencia física del lugar y de las personas. Además, suele juzgarse la habilidad del médico por el precio del tratamiento recibido, puesto que la exigencia de la calidad se relaciona con el precio. También influye el riesgo percibido, ya que si el paciente recibe una información y ayuda escasa, percibirá como que la calidad del servicio es baja, incluso si esto es falso.<sup>23</sup>

### 2.3. Hipótesis

El trabajo no necesita hipótesis porque es de tipo descriptivo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Diseño de la investigación:

Tipo: Transversal, Prospectivo y Observacional; Nivel: descriptivo; Diseño Epidemiológico

#### 3.2. Población y muestra

##### Población

Estuvo conformado por el total de pacientes adultos que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018.

Como referencia se tomó en cuenta la población de pacientes atendidos el año 2017 que asciende a 5210 distribuido en los ciclos 2017 – 0, 2017 – 1 y 2017 – 2.

Semestre	2017-0	2017-1	2017-2	Total
Pacientes atendidos	497	2341	2372	5210

Fuente: Reporte de la oficina de admisión de la Clínica Odontológica de la ULADECH.

##### Muestra

La muestra estuvo conformada por 34 pacientes los cuales fueron atendidos en el semestre 2018 – 0. La muestra se obtuvo realizando la estratificación por ciclo.

Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para lo cual se utilizó los siguientes parámetros y formula correspondiente:

N= tamaño de la población de profesionales colegiados y habilitados = 5210

P= proporción de pacientes satisfechos con la atención = 0.50

Q= proporción pacientes insatisfechos con la atención = 0.50

E= error de muestreo = 0.05

1- $\alpha$ = nivel de confianza = 0.95

Z= Valor normal= 1.96

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{z^2 \times P \times Q + e^2 \times (N - 1)}$$

Semestre	2017-0	2017-1	2017-2	Total
Pacientes atendidos	497	2341	2372	5210
Muestra	34	161	163	358

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 5210}{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 + 0.05^2 \times (5210 - 1)} = 358$$

$$n_1 = \frac{497}{5210} \times 358 = 34$$

$$n_2 = \frac{2341}{5210} \times 358 = 161$$

$$n_3 = \frac{2372}{5210} \times 358 = 163$$

Dada la afijación proporcional se determinó que la muestra mínima será de 34 pacientes.

#### Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años que acudieron a la Clínica para su atención en consulta odontológica.
- El paciente que acudió a la clínica en los meses de enero a abril del 2018.

#### Criterios de Exclusión

- Todos los pacientes que no que no accedieron a participar en dicha investigación.
- Pacientes menores de 18 años que acudieron a la Clínica para su atención en consulta odontológica.

### 3.1. Definición y operacionalización de variables

#### Definición de variable

- Nivel de satisfacción del paciente adulto

Definido como la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno; con respecto a las instalaciones, organización, al acto profesional y a la satisfacción global.

#### Dimensiones de la variable

- Satisfacción respecto a las instalaciones.
- Satisfacción respecto a la organización.
- Satisfacción respecto al acto profesional.
- Satisfacción respecto a la satisfacción global.

## Operacionalización de la variable

VARIABLE	DEFINICION DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INSTRUMENTO
Nivel de satisfacción del paciente adulto	Definido como la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno; con respecto a las instalaciones, organización, al acto profesional y a la satisfacción global	Satisfacción respecto a las instalaciones	Pregunta del 1 – 6	Ordinal	Cuestionario
		Satisfacción respecto a la organización.	Pregunta del 7 - 14		
		Satisfacción respecto al acto profesional.	Pregunta del 15 – 22		
		Satisfacción respecto a la satisfacción global.	Pregunta del 23 – 25		

### 3.2. Técnica e instrumento

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario que consta de 25 preguntas.

#### Instrumento

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario utilizado en la tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista cuyo título es “Nivel de Satisfacción del paciente adulto en estomatología, en un hospital del ministerio de salud”; cuyo autor es el Sr. Ivonny Fanny Gomez Bautista de la UIGV.<sup>5</sup>

En el cuestionario se describen 3 partes:

1. Instrucciones para el llenado del cuestionario por parte del encuestado.
2. Registro de datos generales: Edad, Sexo, Grado de instrucción, Fecha.
3. El cuestionario propiamente dicho, que está referido a las preguntas a realizar con respuestas con escala ordinal, que son en número de 25, tomando en cuenta las dimensiones que se propone en el Proyecto de Investigación, que son la Satisfacción de las Instalaciones, siendo las preguntas del 01 al 06; a continuación la Satisfacción de la Organización, las preguntas del 07 al 17; luego la Satisfacción del Acto Profesional, las preguntas del 15 al 22; y la Satisfacción Global, con las preguntas del 23 al 25 del instrumento.

Para hacer la elaboración de la escala que se mostrará a continuación con las preguntas relacionadas al Nivel de Satisfacción del paciente adulto que acude a

la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018, se dividirá en 4 dimensiones que se plantea en los objetivos específicos.

#### Distribución de las preguntas del cuestionario

Satisfacción de instalaciones	(01- 02 – 03- 04- 05 – 06)
Satisfacción de organización	(07- 08 – 09- 10- 11- 12- 13- 14)
Satisfacción del acto profesional	(15- 16- 17- 18- 19- 20- 21- 22)
Satisfacción global	(23- 24- 25)

Las respuestas del cuestionario, que se tomó a los pacientes que acudieron a la clínica odontológica ULADECH, expresa la satisfacción que siente al ser atendidos. La escala en mención, contó con cinco alternativas las cuales se dividieron en muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo, que fueron contestadas de acuerdo a la pregunta.

### 3.3. Plan de análisis

Los datos que se obtuvieron en los cuestionarios fueron ingresados a la base de datos en el programa Microsoft Excel 2010, una vez ordenados, tabulados, se analizaron según naturaleza de las variables de estudio. Teniendo presente las diferencias estadísticas en promedios y proporciones. La variable y sus dimensiones se presentaron en gráficos de barras, y tablas estadísticas.

### 3.4. Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	POBLACIÓN Y MUESTRA
Nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica a ULADECH Católica, Chimbote, 2018.	¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018?	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones que brinda la Clínica odontológica ULADECH.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la organización que brinda la Clínica odontológica ULADECH.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional que brinda la Clínica odontológica ULADECH.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción global que brinda la Clínica odontológica ULADECH.</p>	<p>Variable</p> <p>Nivel de satisfacción del paciente adulto</p> <p>Dimensiones</p> <p>Satisfacción respecto a las instalaciones.</p> <p>Satisfacción respecto a la organización.</p> <p>Satisfacción respecto al acto profesional.</p> <p>Satisfacción respecto a la satisfacción global.</p>	<p>Población</p> <p>Se considerará el total de pacientes adultos que acude a la clínica odontológica ULADECH Católica, Chimbote, 2018; que corresponde a 5210.</p> <p>Muestra</p> <p>Para la selección de la muestra se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia; y estuvo conformada por 34 pacientes los cuales fueron atendidos en el semestre 2018.</p>

### 3.5. Principios Éticos

Para el desarrollo del presente estudio, se consideró los principios éticos basados en la Declaración de Helsinki (WMA, Octubre 2013) en donde se consideraba que en la investigación se debe proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.<sup>24</sup>

## IV. RESULTADOS

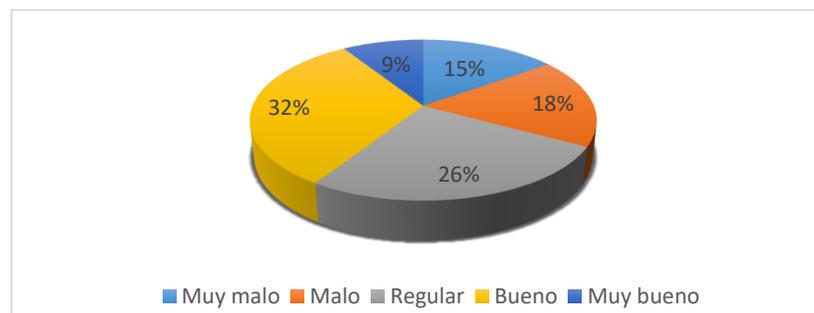
### 4.1. Resultados

TABLA N° 01. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	5	15%
Malo	6	18%
Regular	9	26%
Bueno	11	32%
Muy bueno	3	9%
Total	34	100%

Fuente: Encuesta de nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica uladech católica Chimbote, 2018

GRÁFICO N° 01. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUD A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.



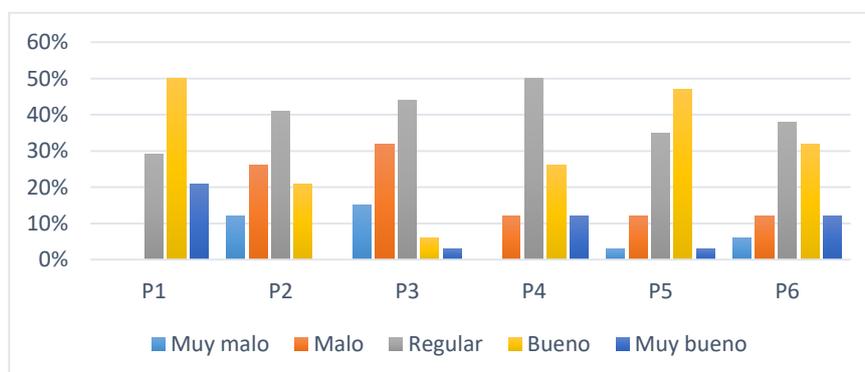
Fuente: Tabla N° 1

TABLA N° 02. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS INSTALACIONES, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.

Nivel de satisfacción	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	N°	%										
Muy malo	0	0%	4	12%	5	15%	0	0%	1	3%	2	6%
Malo	0	0%	9	26%	11	32%	4	12%	4	12%	4	12%
Regular	10	29%	14	41%	15	44%	17	50%	12	35%	13	38%
Bueno	17	50%	7	21%	2	6%	9	26%	16	47%	11	32%
Muy bueno	7	21%	0	0%	1	3%	4	12%	1	3%	4	12%
Total	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%

Fuente: Encuesta de nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica uladech católica Chimbote, 2018

GRAFICO N° 02. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LAS INSTALACIONES, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.



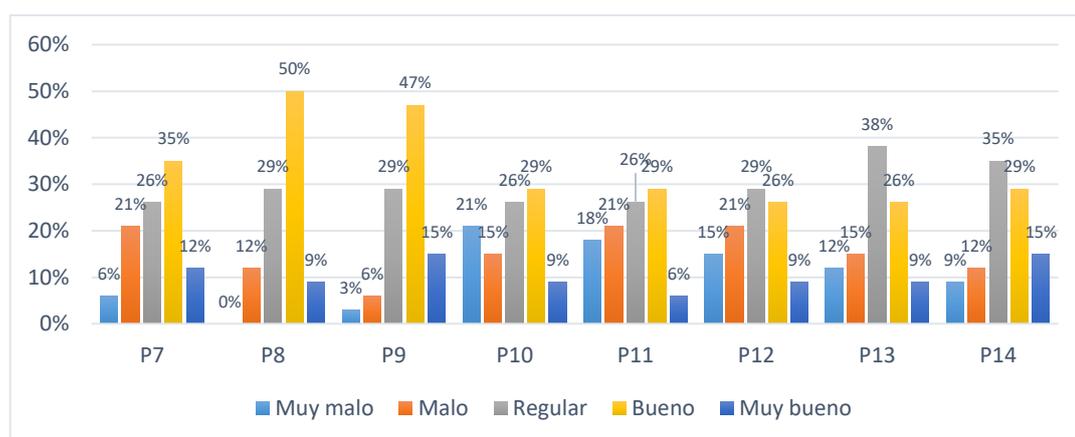
Fuente: Tabla N° 2

TABLA N° 03. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.

Nivel de satisfacción	P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	2	6%	0	0%	1	3%	7	21%	6	18%	5	15%	4	12%	3	9%
Malo	7	21%	4	12%	2	6%	5	15%	7	21%	7	21%	5	15%	4	12%
Regular	9	26%	10	29%	10	29%	9	26%	9	26%	10	29%	13	38%	12	35%
Bueno	12	35%	17	50%	16	47%	10	29%	10	29%	9	26%	9	26%	10	29%
Muy bueno	4	12%	3	9%	5	15%	3	9%	2	6%	3	9%	3	9%	5	15%
Total	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%

Fuente: Encuesta de nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica uladech católica Chimbote, 2018

GRAFICO N° 03. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.



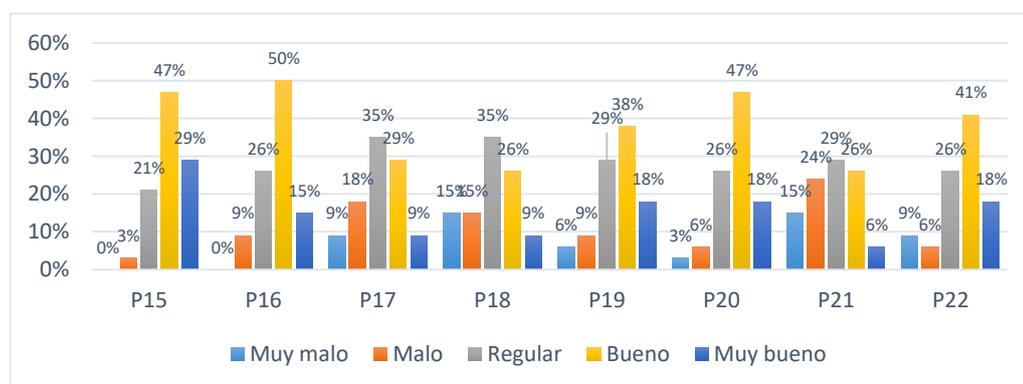
Fuente: Tabla N° 3

TABLA N° 04. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL ACTO PROFESIONAL, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.

Nivel de satisfacción	P15		P16		P17		P18		P19		P20		P21		P22	
	N°	%														
Muy malo	0	0%	0	0%	3	9%	5	15%	2	6%	1	3%	5	15%	3	9%
Malo	1	3%	3	9%	6	18%	5	15%	3	9%	2	6%	8	24%	2	6%
Regular	7	21%	9	26%	12	35%	12	35%	10	29%	9	26%	10	29%	9	26%
Bueno	16	47%	17	50%	10	29%	9	26%	13	38%	16	47%	9	26%	14	41%
Muy bueno	10	29%	5	15%	3	9%	3	9%	6	18%	6	18%	2	6%	6	18%
Total	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%	34	100%

Fuente: Encuesta nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica uladech católica  
Chimbote, 2018

GRAFICO N° 04. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO AL ACTO PROFESIONAL, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.



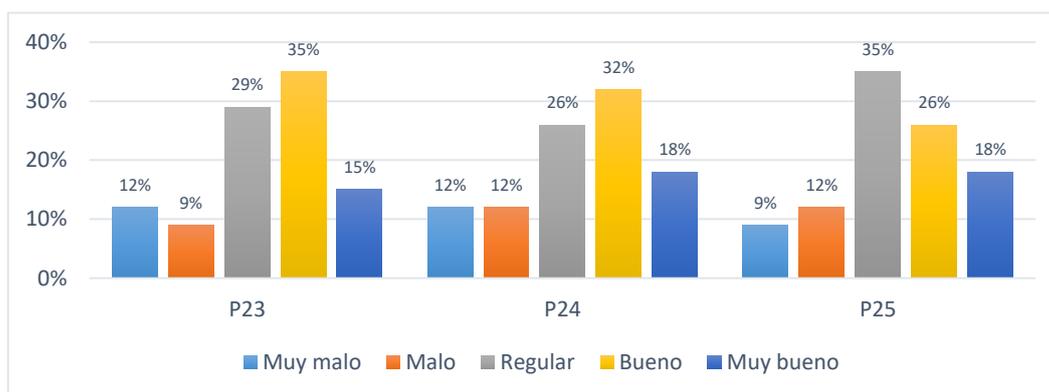
Fuente: Tabla N° 4

TABLA N° 05. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA SATISFACCIÓN GLOBAL, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.

Nivel de satisfacción	P23		P24		P25	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	4	12%	4	12%	3	9%
Malo	3	9%	4	12%	4	12%
Regular	10	29%	9	26%	12	35%
Bueno	12	35%	11	32%	9	26%
Muy bueno	5	15%	6	18%	6	18%
Total	34	100%	34	100%	34	100%

Fuente: Encuesta nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica uladech católica Chimbote, 2018

GRAFICO N° 05. NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA SATISFACCIÓN GLOBAL, DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, CHIMBOTE, 2018.



Fuente: Tabla N° 5

#### 4.2. Análisis de resultados

El total de pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH tuvieron un nivel de satisfacción bueno con un 32%, que fue inferior a lo encontrado por Gómez quien obtuvo un 34.7%, por Gonzales quien obtuvo un 87.5% y por Córdova quien obtuvo un 76.7%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a las instalaciones se obtuvo un nivel regular con el 50%, que fue inferior a lo encontrado por Gómez quien obtuvo un 50.7%. A su vez, fue superior a lo encontrado por Gonzales quien obtuvo un 32% y por Córdova quien obtuvo un 38%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a la organización obtuvieron un nivel bueno con un 50% que fue superior a lo encontrado por Gómez quien obtuvo un 48.7%. A su vez, fue inferior a lo encontrado por Gonzales quien obtuvo un 24%, y por Córdova quien obtuvo un 42%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto al acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 50%, que fue inferior a Gómez quien obtuvo un 61.3%. A su vez, fue inferior a lo

encontrado por Gonzales quien obtuvo un 34.5%, y por Córdova quien obtuvo un 35.6%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a la satisfacción global se obtuvo un nivel bueno con un 35% que fue inferior a lo encontrado por Gómez quien obtuvo un 54%, y por Córdova quien obtuvo un 41%. A su vez, fue superior a lo encontrado por Gonzales quien obtuvo un 34%.

## V. CONCLUSIONES

El total de pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH del Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Región Ancash, 2018, tuvieron un nivel de satisfacción bueno con un 32%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a las instalaciones se obtuvo un nivel regular con el 50%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a la organización se obtuvo un nivel bueno con un 50%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto al acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 50%.

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica ULADECH respecto a la satisfacción global se obtuvo un nivel bueno con un 35%.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hurtado S. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. Revista Estomatológica. 2012; 20(1).
2. Agudelo A. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS universitaria” (Medellín). Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia. 2013; 19 (2).  
  
Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
3. Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015. [Tesis para optar el título cirujano dentista]. Perú: Universidad Privada Antenor Orrego. 2016.  
  
Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1904/1/RE\\_ESTO\\_HEIDI.GONZALES\\_PACIENTES-ATENDIDOS\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1904/1/RE_ESTO_HEIDI.GONZALES_PACIENTES-ATENDIDOS_DATOS.pdf)
4. Yupanqui J. Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención que brinda una clínica particular en Trujillo, 2014. SCIENDO. 2015; 18(1): 71-84.

5. Gómez I. nivel de satisfacción del paciente adulto del servicio odontológico en un hospital del ministerio de salud. [Tesis Para Optar El Título Cirujano Dentista]. Perú. Universidad Inca Garcilaso De La Vega.2017.

Disponible en:

[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1892/TESIS\\_IVO\\_NNY%20FANNY%20G%C3%93MEZ%20BAUTISTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1892/TESIS_IVO_NNY%20FANNY%20G%C3%93MEZ%20BAUTISTA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

6. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada NORBERT Wiener durante el periodo Setiembre – Diciembre. Lima 2011. [Tesis Para Optar El Título Cirujano Dentista]. Perú. Universidad Privada NORBERT WIENER. 2011.

Disponible en:

<http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIAJULCAFERNANDEZ.pdf>

7. Llontop G. Satisfacción Del Usuario Externo Respecto A La Atención Estomatológica Brindada En La Clínica Estomatológica Universidad Señor De Sipán, Noviembre 2014. [tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Perú: Universidad Señor de Sipán.

Disponible en:

<http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/96/LLONTOP%20VARGAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

8. Córdova D. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica Odontológica de la universidad de San Martín De Porres. Chiclayo, 2015. KIRU. 2016; 13(2):133-137.
9. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. [Tesis para optar el título cirujano dentista]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. 2015.  
Disponibile en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_WilsonEdinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf)
10. López J. Encuesta de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de primeras visitas y de Integrada de Adultos de la Clínica Odontológica Universitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Barcelona. Avances en odontoestomatología. 2012; 18 (3).  
Disponibile en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/67863/1/521446.pdf>
11. Gubio P. Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. [tesis para optar el título cirujano dentista]. Quito: universidad central del Ecuador. 2014.  
Disponibile en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4604/1/T-UCE-0006-36.pdf>

12. Hurtado S. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. Revista Estomatológica. 2012; 20(1):8-15.  
Disponibile en:  
<http://estomatologia.univalle.edu.co/index.php/estomatol/article/view/342>
13. Diccionario de la Real Academia Española 2001. 22.a Ed.
14. Alburquerque C, Artaza O, Antúnez E, et al. La transformación de la Gestión de hospitales en América Latina y el Caribe .OPS. Washington. DC; 2001.
15. Domínguez, J.I. (2006) Medir la Satisfacción del Cliente México
16. Velandia F, Ardon N., Jara M. satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerencia y Salud Colombia; 2007; 1: 139-168.
17. Cortada, J. W. Woods, J.A.(2005). The McGraw. Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.
18. Martínez V, Peiro J, Ramos J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. España, Edit. Síntesis; 2001.
19. Muza R. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Estomatológica. 2012; 20(1):8-15.  
Disponibile en:  
[https://www.researchgate.net/publication/272767667\\_Satisfaccion\\_del\\_paciente\\_con\\_tres\\_especialidades\\_dentales](https://www.researchgate.net/publication/272767667_Satisfaccion_del_paciente_con_tres_especialidades_dentales)
20. Moreno W. La calidad de atención en el servicio odontológico. Odontología actual.2013.

Disponible en:

<http://132.248.9.34/hevila/Odontologiaactual/200708/vol5/no59/9.pdf>

21. López J. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. 2013; 12 (24): 209-225.

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>

22. Consuelo G. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana. 2015; 25(2):122-132.

Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>

23. Estrada V. Estrategia de Intervención para mejorar la calidad del servicio estomatológico de urgencias. Revista archivo medico Camagüey. 2012.

Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552010000400006&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1025-02552010000400006&script=sci_arttext&tlng=en)

24. Asociación Médica Mundial Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para la investigación médicas en seres humanos .Centro de documentación en Biótica 2013,Dic [citado 2016 Ago. 31 ]

Disponible en: <http://www.redsamid.net/archivos/201606-declaracion-helsinki-brasil.pdf?1>

## ANEXOS

### Cuestionario

#### I. DATOS GENERALES:

Edad.....años

Sexo.....

Grado de instrucción.....

Fecha.....

#### Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta de esta parte del cuestionario y marque con una equis (X). Sea totalmente sincero.

01. La comodidad de la sala de espera es:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

02. Las señales (letreros, flechas) para saber dónde ir en el servicio son:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

03. La limpieza del consultorio donde lo atienden es

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

04. La comodidad del consultorio donde lo atienden es:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

05. La privacidad de la atención en el consultorio le pareció:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

06. En su opinión los equipos (máquinas y aparatos) que tiene el consultorio son:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

07. El tiempo de espera desde que sacó cita hasta el día de hoy que lo atendieron fue:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

08. El trato del personal de admisión del servicio fue:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

09. La identificación de los trabajadores de este servicio le parece:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

10. Los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

11. Una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio odontológico fue:

Muy fácil  Fácil  Regular  Difícil  Muy difícil

12. ¿Cuándo llegó al consultorio estuvo su historia clínica odontológica?

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

13. Es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc.)

Muy fácil  Fácil  Regular  Difícil  Muy difícil

14. La organización del servicio le parece:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

15. ¿El odontólogo antes de atenderlo le preguntó sobre su problema y examinó la boca?

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

16. La información que el odontólogo le proporcionó sobre su dolencia fue:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

17. El resultado de RX dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno:

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

18. En el consultorio, el personal de asistenta dental lo atendió adecuadamente:

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

19. El odontólogo le explicó los tratamientos y sus beneficios

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

20. El odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables:

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

21. Durante la consulta el tiempo que le dedicó el odontólogo fue:

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

22. ¿El instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado?:

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

23. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este servicio odontológico?

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

24. ¿Qué grado de confianza tiene en la atención que se brinda en este servicio?

Muy bueno  Bueno  Regular  Malo  Muy malo

25. ¿Recomendaría a sus familiares y otras personas para que se atiendan en este servicio?

Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca

## Carta de presentación

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"



Chimbote, 13 de Abril del 2018.

**CARTA N° 018-2018- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica**

Sra.  
Dra. Liliana Temoche Palacios  
Coordinadora de Clínica Odontológica ULADECH Católica

Presente.

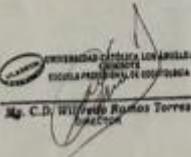
A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Angeles de Chimbote, en esta ocasión en mi calidad de director de la Escuela Profesional de Odontología, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, la estudiante viene desarrollando la asignatura de Taller de Investigación, a través de un trabajo de investigación denominado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO QUE ACUDE A LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATOLICA, CIMBOTE 2018".

Para ejecutar su investigación, la alumna ha seleccionado la institución que Ud. Dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso a la **Srta. Claudia Beatriz Flores Pereda**; a fin de realizar el presente trabajo.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

  
Mg. C.D. Wilfredo Ramos Torres  
Director

Av. Pardo N° 4045 - Chimbote - Perú  
Teléfono: (043) 350411 - (043) 209131  
E-mail: uladech\_odontologia@comail.com  
Web Site: www.uladech.edu.pe

Fotografías

