

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL ODONTOLOGÍA

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE
SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL
DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE
HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

AUTORA:

CAMARENA LIMAS ROCIO ROSABEL

ASESOR:

Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES

CHIMBOTE – PERU

2018

TÍTULO

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR
EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA
EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE
HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”**

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dr. ELIAS AGUIRRE SIANCAS

PRESIDENTE

Mgtr. ADOLFO SAN MIGUEL ARCE

MIEMBRO

Mgtr. SALLY CASTILLO BLAZ

MIEMBRO

Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A Dios por la vida, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme las fuerzas para avanzar y las ganas para aprender, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Zenón y Emilia por su cariño, su aliento y apoyo permanente e incondicional durante estos años de estudiante.

A mi Alma Mater, la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, a su plana de docentes, que con sus enseñanzas hicieron posible mi formación profesional, personal y espiritual.

DEDICATORIA

A Dios, porque de él son todas las cosas de la tierra y en su grande misericordia me permite seguir adelante, dándome salud y fortaleza.

Con mucho cariño, a mis padres Zenón Camarena Julcarima y Emilia Limas Valero; por su amor, dedicación, apoyo y esfuerzo brindado en todas las etapas de mi vida.

A mis maestros, grandes personas que me regalaron sus conocimientos, siempre estuvieron dispuestos a resolver mis dudas y me alentaron hasta llegar a la meta.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar el Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud San Agustín de Cajas, sus objetivos específicos: Según atributo/dimensiones: Según Atención técnica. Según relación interpersonal. Según accesibilidad. Según ambiente de atención. Este estudio es de tipo transversal, observacional, de nivel descriptivo y diseño epidemiológico. Se aplicó las encuestas a 80 pacientes, la encuesta constó de 40 preguntas. Obteniendo los siguientes resultado: El grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención es alto en (84%). En cuanto a atributos/dimensiones: Grado de satisfacción de los pacientes, según Atención técnica es (50%) satisfecho, según relación interpersonal es (57.5 %) satisfecho, según Accesibilidad es (67.5 %) satisfecho, según Ambiente de atención es (80 %) satisfecho, no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. Por lo tanto, se concluye que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por del Centro de Salud San Agustín de Cajas ubicado en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018. fue (84%).

Palabras claves: Atributos, calidad, dimensiones, satisfacción.

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the degree of patient satisfaction with respect to the quality of the dental care provided by the San Agustín de Cajas Health Center, its specific objectives: According to the dimensions: According to technical attention. According to interpersonal relationship. According to accessibility. According to the attention environment. This study is of a cross-sectional, observational, descriptive level and epidemiological design. The surveys were applied to 80 patients, the survey consisted of 40 questions. Obtaining the following results: The degree of satisfaction of the patients regarding the quality of the attention in high (84%). Regarding / dimensions: Degree of satisfaction of the patients, by Technical attention is (50%) satisfied, according to interpersonal relationship (57.5%) satisfied, according to Accessibility is (67.5%) satisfied, according to Attention environment (80%) satisfied, was not reported in all the attributes / little satisfied and not satisfied. Therefore, it is concluded that the degree of patient satisfaction refers to the quality of dental care provided by the San Agustín de Cajas Health Center with headquarters in the San Agustín de Cajas District, Huancayo Province, Junín Region 2018 was (84%)

Keywords: Attributes, quality, dimensions, satisfaction.

CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria.....	iv
4. Resumen y Abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de gráficos, tablas y cuadros.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	3
III. HIPÓTESIS.....	22
IV. METODOLOGÍA.....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Población y muestra.....	23
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores...	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
4.5 Plán de análisis.....	30
4.6 Matriz de consistencia.....	31
4.7 Principios éticos.....	32
V. RESULTADOS.....	33
5.1 Resultados.....	33
5.2 Análisis de los resultados.....	38
VI. CONCLUSIONES.....	40
7. Referencias bibliográficas.....	41
8. Anexos.....	45

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018.....33

TABLA N° 2

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN LA ATENCIÓN TÉCNICA.....34

TABLA N° 3

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN RELACIÓN INTERPERSONAL.....35

TABLA N° 4

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN LA ACCESIBILIDAD.....36

TABLA N° 5

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN AMBIENTE DE ATENCIÓN.....37

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018.....33

GRAFICO N° 2

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN ATENCIÓN TÉCNICA.....34

GRAFICO N° 3

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN RELACIÓN INTERPERSONAL35

GRAFICO N° 4

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN ACCESIBILIDAD.....36

GRAFICO N° 5

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTÍN DE CAJAS UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018. SEGÚN EL AMBIENTE DE ATENCIÓN.....37

I. INTRODUCCIÓN

Las condiciones de salud de la población presentan un desorden en la demanda respecto a los servicios que la sociedad en su conjunto ofrece, esto indica que es necesario comprobar y ordenar la situación además requiere una constante valoración del estado de aceptación o rechazo de la atención brindada. La calidad y atención del paciente ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada para la evaluación de los servicios de salud.

La satisfacción del paciente implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, y la propia organización sanitaria. Así mismo es la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga.

El servicio de salud no se puede relacionar con otros servicios que ofrecen otras entidades debido a que no es un producto físico y que si se va a determinar en intercambios de actitudes humanas y solo deja sensaciones agradables o desagradables que se traducen en una sensación de satisfacción o insatisfacción.(1)

El distrito fue creado mediante Ley del 20 de marzo de 1940, en el primer gobierno del Presidente Manuel Prado Ugarteche. El territorio del distrito abarca una superficie de 23,09 km², se encuentra ubicado en pleno Valle del Mantaro y tiene un altitud de 3275 msnm. El distrito de San Agustín de Cajas, es agrícola, comercial y turístico. El distrito tiene 9 900 habitantes de acuerdo con el Censo Nacional. (2)

Los aspectos mencionados anteriormente, han sido los motivos para justificar y ejecutar el presente trabajo de investigación, el cual, ha sido dirigido específicamente a examinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas”.

El tal sentido, el enunciado del problema fué ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018?

El objetivo general fué determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018. Los objetivos específicos son: Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018 ,Según Atención técnica. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018,según relación interpersonal. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018,según accesibilidad. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018,según ambiente de atención.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Antecedentes:

Mamani A. (2017)puno - Perú.2017;Realizó un estudio titulado: “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno2017”. 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. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Atributos, dimensiones. (3)

Valero C. (2017) Cusco-Perú; Realizó un estudio titulado: “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastian, 2017”. El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. Conclusiones: El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de salud san sebastián fue satisfecho. palabras clave: nivel de satisfacción, atención odontológica (4)

Pita Ampuero C. (2016) Iquitos-Perú; Realizó un estudio titulado: Conocimientos de administración de los alumnos y satisfacción del paciente atendido en las clínicas del adulto de la Facultad de Odontología-UNAP, 2010. El presente estudio, tuvo como objetivo determinar la relación entre conocimientos en administración y la satisfacción del paciente atendido en las clínicas del adulto de la Facultad de Odontología UNAP-2010. El tipo de investigación fue cuantitativa; el diseño fue correlacional, transversal. La muestra estuvo conformada por 37 alumnos y 80 pacientes. El instrumento utilizado para identificar el nivel de conocimiento de administración y satisfacción del paciente

fue un cuestionario, ambos fueron validados por juicios de expertos. Entre los hallazgos más importantes se encontró lo siguiente: Los conocimientos en administración fue mayoritariamente Bueno (70,27%). Los pacientes atendidos en las clínicas de la Facultad de Odontología manifestaron estar mayoritariamente Muy Satisfechos (51,25%). No hubo diferencia entre el nivel de conocimiento de administración en las clínicas del adulto II y IV de la Facultad de Odontología. El lugar de procedencia de los pacientes que mayor porcentaje obtuvo fue del distrito de Lima (46,25%), Belén y San Juan ambos en un (18,75%), mostrando que la mayoría de pacientes provienen de zonas cercanas a la clínica odontológica de la UNAP. No hay evidencias estadísticas suficientes de que el nivel de conocimiento en administración del alumno esté relacionado con el nivel de satisfacción del paciente ($\chi^2=8,557$, $gl=6$, $p sig=0,200$); es decir no existe relación entre estas variables.(5)

Tineo Valencia,Ú.(2016) Cajamarca-Perú;Realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014.El objetivo fue,determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 Salud San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca según dimensiones de satisfacción, grado de instrucción de los pacientes, sexo, edad, tipo de financiamiento, grado de instrucción del personal tratante y tratamiento realizado en el año 2014. Materiales y métodos: Diseño descriptivo, observacional y retrospectivo. Se incluyeron 100 participantes mayores de 18 años, cuyos datos se encuentran en una base de datos del Departamento Académico de Odontología Social. Resultados: El

estudio demostró que la satisfacción asociada al grado de instrucción presenta diferencia estadística en lo que respecta a instalaciones, equipos y materiales ($p=0.02$). Al igual que la satisfacción relacionada al grado de instrucción del personal tratante en cuanto a la accesibilidad y oportunidad ($p<0.01$). Del mismo modo la satisfacción asociada al tratamiento realizado en cuanto a la atención general y atención global presentan diferencias estadísticas ($p<0.01$) ($p=0.03$). La atención global del paciente presenta mayor frecuencia en el nivel muy satisfecho (85,0%) y menor valor en los niveles de satisfacción muy insatisfecho e indiferente (0.0%). Conclusiones: Se encontró un alto nivel de satisfacción general en los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud 1-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014.(6)

Cruz Herrera,S. (2016) Moquegua-Peru;Realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud San Antonio del Distrito de Moquegua, 2015. La OMS define calidad en salud como un alto nivel de excelencia profesional, logrando asimismo satisfacción del usuario en la prestación del servicio porque hay gran demanda de la población en salud oral, de este modo, la satisfacción del usuario es una forma de evaluar la calidad de atención en salud. Con el presente trabajo se determinó el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención de odontología. El presente estudio es descriptivo, de tipo observacional prospectivo, de corte transversal. Para el análisis de los datos se utilizó una estadística descriptiva.La población de estudio fue de 167 usuarios mayores de 18 años siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 y 29 años de edad 61.7% (n=103); predominado el sexo femenino 86.8% (n=145). Los resultados registrados fueron obtenidos con un nivel de confianza al 95%, se determinó que el

79% (n=132) de los usuarios están satisfechos donde el nivel de satisfacción según género fue satisfactorio en un 90.2% (n=119) por el sexo femenino, según la edad jóvenes entre 18 y 29 años 65.2% (n=86) están satisfechos y según grado instrucción el 44.3% (n=74) de los usuarios tienen grado superior técnico donde el 50.8% (n=67) están satisfechos. La atención en el consultorio de odontología fue bueno/muy bueno, el tiempo de espera fue de 80 minutos el 85% (n=142) de los usuarios utilizaron para su atención en el servicio. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud de San Antonio es satisfactorio donde se debe mejorar en reducir el tiempo de espera para ser atendido.(7)

Reyes S.(2015) Acapulco-México;Realizó un estudio titulado “Satisfacción de usuarios con los Servicios de Salud bucal y factores asociados en Acapulco-México”. la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios es parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. 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, CI IC 95 % 3,73 – 35,78, RD 0,4 827 con CI 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, el 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, el IC 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. (8)

Gubio P. (2014) Quito – Ecuador; Realizó el estudio: “Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Pomasqui del Distrito 17d03 de la Parroquia Pomasqui del Distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014” La satisfacción del usuario en el servicio de atención primaria en la actualidad se busca no tener que hacer grandes filas y mantener esperas prolongadas antes de su atención, la calidad en los servicios ha ido sufriendo sucesivas variaciones a lo largo del tiempo ya que en gran medida se ha mejorado, pero aún se mantienen aspectos que causan molestias a los pacientes antes y porque no decirlo también después de la atención. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo usando encuestas basadas en el grado de satisfacción en diferentes aspectos: atención, espera, trato, etc. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) de los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo

harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención. 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 paciente 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. (9)

Ramirez Ch.(2014) Abancay- Perú;Realizó un estudio titulado: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II Essalud de la ciudad de Abancay 2014. La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que vienen siendo atendidos en el servicio de odontología del Hospital II Essalud de Abancay durante el periodo de febrero-junio 2014. Este estudio fue de nivel descriptivo- explicativo con un diseño no experimental-transversal, en el cual participaron 70 pacientes, los cuales vienen siendo atendidos en el mencionado servicio. De esta manera, se aplicó un cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los pacientes y, de acuerdo a los resultados, se les clasificaba en muy satisfecho, satisfecho, poco satisfecho e insatisfecho. Asimismo, se les preguntó de forma verbal a los pacientes sobre qué grado de satisfacción tenían de forma general en la atención que les brinda el servicio de odontología, evidenciando que un 60% de los encuestados se encuentran poco satisfechos con el servicio que se les brindó. Posteriormente, se realizaron las encuestas para acotar cuales eran las

causas por las que los pacientes se encuentran poco satisfechos llegando a resultados similares pues el 64% de los pacientes se encontraban poco satisfechos, debido a factores como: El trato personal, eficacia de la atención recibida, información recibida, oportunidad, seguridad, planta física, recursos y la habilidad y competencias del personal. (10)

Gonzalez K.(2014)Trujillo-Peru;Realizó un estudio titulado: Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Distrito De Moche Atendidos En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional de Trujillo desde El Año 1993 Hasta El Año 2006, Moche, 2008. Se realizó este estudio descriptivo y de corte transversal, con el propósito de terminar el “Nivel de satisfacción de los usuarios del Distrito de Moche atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo desde el año 1993 hasta el año 2006, Moche. 2008”, con una muestra de 252 usuarios, los cuales cumplieron con los criterios de selección, a los que se les aplicó una encuesta con 12 ítems, los cuales evalúan varios aspectos relacionadas a la satisfacción de los pacientes. Al analizar los datos recolectados se obtuvo que el 95.6% de los usuarios atendidos en la clínica estomatológica de moche se encuentra en el Nivel Altamente Satisfecho, y el 4.4% Medianamente Satisfecho. Se analizaron las variables Edad, Sexo, Ocupación, Trato y Confort, evidenciándose diferencias significativas del Nivel de Satisfacción en relación al Trato y al Confort ($p < 0.01$ y $p < 0.001$ respectivamente). Palabras claves: Nivel de Satisfacción, Satisfacción en odontología, calidad en odontología, trato, confort.(11)

Camba L. (2014) Chimbote – Perú;Realizo un estudio titulado: “calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, chimbote,2014”. El objetivo principal fue determinar la calidad de servicio de odontología del Centro Médico “El Progreso”,

en el distrito de Chimbote, investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental; en 142 usuarios del servicio, percibido por sus usuarios con 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por dimensiones de la calidad del servicio, en Elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de Confiabilidad 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de Capacidad de respuesta 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de Seguridad 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de Empatía 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.(12)

Bases teóricas

La calidad como un objetivo en el consultorio

La calidad también se define como un conjunto de valores que tiene relación entre dos o mas personas o sistemas.(13)

La calidad se produce durante la prestación del servicio, generalmente en una interacción entre el cliente y el personal de contacto de la organización, por lo que la calidad del servicio depende en gran medida del desempeño de los empleados. (14)

Cuando se mide calidad del servicio, lo que suele medirse es la satisfacción hacia la calidad de servicio.(14)

La palabra calidad proviene de “Quqlitatem” que significa atributo o propiedad que distingue a las personas bienes y servicios.

Dimensiones de la calidad

Las definiciones genéricas de las dimensiones son:

Accesibilidad:

Lo accesible y fácil de contactar.(13) la accesibilidad es el grado en el que todas las personas pueden utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

Para promover la accesibilidad se hace uso de ciertas facilidades que ayudan a salvar los obstáculos o barreras de accesibilidad del entorno, consiguiendo que estas personas realicen la misma acción que pudiera llevar a cabo una persona sin ningún tipo de discapacidad.

Carácter Tangible: Son las apariencias de las instalaciones físicas, equipos, y persona. Se consideran activos tangibles todos los bienes de naturaleza material susceptibles de ser percibidos por los sentidos en tal sentido son todos los elementos del servicio percibido por los sentidos. Es la amplitud del espacio disponible donde le facilitará la realización de las actividades de consulta. Las características del espacio ayudan al estudio y aprendizaje(14)

Competencia: Calidad de ser competente o capaz de realizar una función asignada.

Cortesía: el término corteés es un adjetivo que permite nombrar a las personas atentas, amables que muestren respeto y amabilidad. (13)

Credibilidad: Hace referencia a la capacidad de ser creído. No está vinculada a la veracidad del mensaje, pero sí a los componentes objetivos y subjetivos que hacen que otras personas creen en dichos contenidos. (13)

Actitud Responsiva: Capacidad que tiene una empresa para responder o ayudar al cliente y aportar un servicio raudo, no solo en el tiempo indicado, sino en el menor tiempo posible.

Comunicación: El término comunicación procede del latín *communicare* que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información.(15)

Debe existir una buena relación entre el paciente y el especialista ya que esto es determinante para lograr una buena salud .

Si el paciente siente que el consultorio satisface sus necesidades y expectativas, sera un medico para posible recomendación del mismo.

Comprensión: Se refiere a entender , justificar o contener algo. Por lo tanto ,es una aptitud o astucia para alcanzar un entendimiento de las cosas.Tener una actitudd comprensiva.(16)

Seguridad: Hace referencia a características de lo seguro, es decir ,realza la propiedad de algo donde no se registran peligros,daños y ningún riesgo,hace referencia a algo firme que será indudable. Por lo tanto la segurida puede considerarse como una certeza al vr si el personal inspira confianza ,si el personal resuelve las necesidades requeridas.(14)

Confiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.(16)
Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo.(17)

Componentes de la calidad de atención

Según Donabedian (1989), son tres los componentes de la calidad de atención a tener en cuenta.

Componente técnico: Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.(13)

Componente interpersonal: Basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general.(18)

Efectividad: Es la medida de la exactitud de un diagnóstico cuando se lleva a cabo en un entorno clínico.(15)

Eficiencia: Es la capacidad de lograr ese efecto en cuestión con el mínimo de recursos posibles o en el menor tiempo posible. Al estandarizar los procedimientos tendrá todos los elementos necesarios para atender a los pacientes con mayor rapidez y eficiencia: mostrando el nivel de organización con la finalidad de aumentar la confianza.(18)

Aceptabilidad: Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.(19)

Equidad. - Este término se encuentra asociado a los valores de igualdad y de justicia. intenta promover la igualdad, en beneficio de una población.(19)

Indicadores de la calidad en la atención en salud

La calidad de atención se basa en la opinión del usuario, la cual es inherentemente más subjetiva.(15). Calidad se concibe como una cuestión esencialmente multidimensional.

Son aspectos que caracterizan la calidad asistencial. (20)

Estructura:

Recursos Físicos: Los recursos físicos de las empresas prestadoras de servicio son todos los bienes tangibles que son utilizados para el logro de los objetivos.

Dotación de artículos de consumo: Hace referencia a las entregas de consumo necesarios en el establecimiento de salud, con el propósito de lograr que el proceso de la atención sea de forma continua.

Proceso:

Organización: un aspecto relevante dado para la organización de las actividades es el tiempo que se relaciona directamente con la aplicación de los tratamientos para programar las citas de los pacientes y también para señalar las actividades dentro y fuera del consultorio.(18)

Satisfacción del prestador de servicio:

El grado de satisfacción va a estar relacionado con las expectativas de los usuarios, por que en la medida en que se le solucione sus problemas por los cuales llegan a una unidad de salud, el usuario estará satisfecho.

El hombre es un sistema orgánico y no mecánico, de acuerdo a esta naturaleza debe mantenerse motivado. El hombre asimila las energías como la luz del sol en manifestaciones de conducta. (18). Debido a lo expuesto es necesario estimar la satisfacción del prestador de servicios.

Calidad en la atención odontológica:

Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano,

para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario(17).La calidad de la atención odontológica que se brinda en las instituciones dentales y en centros de salud se ha vuelto en la actualidad de gran necesidad para todo profesional de salud, tanto en la práctica privada y en la pública.

Los clientes reaccionan de diferente forma ante lo que parece ser un mismo servicio. Incluso ,el mismo cliente ,puede reaccionar de manera distinta ante un mismo servicio por diversas circunstancias,así como en la recepción de la información.(18)

Satisfacción del usuario

La satisfacción es una consecuencia del rendimiento de la calidad del servicio ,esto ha sido confirmado empíricamente ,asi, la calidad se enmarca dentro de una evaluación específica de creencias y experiencias, mientras que la satisfacción lo hace como una evaluación general(14),además implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.(20)

El grado de satisfacción va estar estar relacionado con las expectativas de los usuarios, por que en la medida que se le solucione sus problemas por los cuales llegan a la unidad de salud, el usuario estará satisfecho.La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el

MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe.

Niveles de satisfacción

Se experimentan tres niveles de satisfacción las cuales son:

Insatisfacción. Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada no cumple sus expectativas.

Satisfacción. - Es un sentimiento interior que experimenta una persona cuando siente que una realidad determinada coincide con sus expectativas de cliente.(14)

Complacencia. Producida cuando hay una satisfacción y alegría percibido con el desempeño realizado, o cuando este excede a las expectativas del cliente.

Dimensiones de satisfacción

Confiabilidad. Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. La confiabilidad se refiere a la consistencia de los resultados. (21)

Validez. Es el índice de que tan bien mide en realidad un procedimiento, un índice objetivo por el cual para describir que tan válido en un procedimiento.

Lealtad.- Se vincula con la incondicionalidad. La lealtad es una devoción de un sujeto o ciudadano con un estado, gobernante, comunidad, persona, causa o a sí mismo.(22)

La lealtad es un principio que básicamente consiste en nunca darle la espalda a determinada persona o grupo social que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad está más apegada a la relación en grupo. La decisión de aceptar un tratamiento es un acto de

naturaleza impulsiva, es decir, emocional, rodeado de cierta justificación lógica para no parecer tonto ante otras personas y ante sí mismo. La gente no «compra» siguiendo un estado mental lógico que requiere pensar, sopesar factores y que por lo tanto es lento. En contraste, las decisiones emocionales son rápidas y decisivas. (23)

La lealtad es un cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor. La lealtad es un principio que básicamente consiste en nunca darle la espalda a determinada persona o grupo social que están unidos por lazos de amistad o por alguna relación social, es decir, el cumplimiento de honor y gratitud.(22).Es una virtud consistente en el cumplimiento de lo que exigen las normas de fidelidad, honor y gratitud. Adhesión y afecto por alguien o por alguna cosa.

Instrumentos de medición de la satisfacción del usuario

Parasuraman, Zeithaml y Berry, realizaron estudios para evaluar la eficiencia de calidad de atención, se le conoce como Servqual. Dicho instrumento es muy confiable y de validez probada para evaluar. Los estudios demuestran que los establecimientos de salud, demostraron estar contentos por las indicaciones tomadas por parte del médico, esto señala su nivel de satisfacción y los motiva a seguir utilizando dichos servicios, por otro lado, la insatisfacción de los clientes con la atención que reciben pueden llegar a no requerir de dichos servicios.

Satisfacción del usuario externo

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.(16) Las encuestas de la satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez

más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales (24). La calidad de la atención son todas las cualidades con las que cuenta un producto y/o servicio para ser de utilidad a quien se sirva de él. Es decir, un servicio es de calidad cuando sus características, tangibles e intangibles, satisfacen las necesidades y expectativas de sus usuarios. (24)

La prestación de servicios de salud comprende todas las actividades cuyo objetivo fundamental es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población. Si bien estos son los objetivos que siempre han sido el fundamento de los sistemas de salud, en años recientes la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha propuesto dos objetivos fundamentales más: el trato adecuado a los usuarios y la justicia financiera. (24)

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. Las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas deseables del consumidor.

La OMS da una definición de calidad “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. (25)

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las 37 propias instituciones proveedoras de estos servicios. Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la incrementación social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más comunicada de sus derechos.

Calidad del servicio a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud. Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser captada por los usuarios tanto externos como internos.(26)

Puntos importantes que conforman la satisfacción del cliente:

Está conformada por tres importantes puntos:

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

Las expectativas: El cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”.

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.

Las percepciones de la calidad y los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para aclarar las conductas deseables del consumidor. La literatura especializada presenta ciertas discrepancias al definir la satisfacción, sin embargo cabe recalcar que se pueden indentificar componentes generales de la satisfacción: Es un respuesta (emocional, cognitiva y comportamental); y finalmente, la solución se da en un momento particular (después del tratamiento) de allí que se pudiera tener una aproximación al término de satisfacción al entenderla como un resultado generado en el cliente bajo un contexto determinado en un momento, también particular.

III. HIPÓTESIS

Este trabajo de investigación no presenta hipótesis por ser de tipo descriptivo.

IV.METODOLOGÍA

4.1 Diseño de la investigación

El presente trabajo es de tipo observacional y transversal, de nivel descriptivo y diseño epidemiológico.

4.2 Población y muestra

Población

La población de esta investigación estará conformada por 100 pacientes mayores de 18 años que acudan al Servicio de Odontología del 2018.

Muestra

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo probabilístico debido a que solo se tomarán a los pacientes que aceptarán participar en el estudio, lo cual está conformada por 80 pacientes que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud “San Agustín de Cajas”.

Se determinó el tamaño de la muestra usando la fórmula que nos brindó el muestreo, cuando el interés es estimar una población en un estudio descriptivo.

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{(N-1) E^2 + Z^2 PQ}$$

n= Tamaño de muestra

N= Tamaño de población

Z= Coeficiente estándar normal asociado a un nivel de confianza

PQ= Varianza para variable cualitativa

E= Error de muestreo

Considerando un 95% de confianza ($z=1.96$), una varianza máxima que asegura una muestra significativamente grande ($PQ=0.25$), un error de muestreo del 5% ($d=0.05$) para una población estimada de $n=150$ se obtiene:

$$N = \frac{(100) (1.96)^2 (0.25)}{(99) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$N = \frac{(100) (3.8416) (0.25)}{(99) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$N = \frac{(384.16) (0.25)}{(0.2475) + (0.9604)}$$

$$N = \frac{96.04}{1.2079}$$

$$N = 79.50$$

La muestra fué conformada por 80 pacientes

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

Criterios de inclusión

Los pacientes que asistieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud San Agustín de Cajas.

Ser personas mayores de 18 años de edad.

Las personas que deseen participar en este estudio.

Criterios de exclusión

Personas que no deseen participar serán excluidos de este estudio

pacientes menores de 18 años.

Quienes no hayan recibido atención en el Servicio de Odontología.

Pacientes especiales.

4.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE MEDICION
Grado de satisfacción sobre la calidad de atención	Grado de conformidad que tiene el paciente con el servicio de salud	Satisfacción	Cuestionario	Cualitativo	147 a 200 -alto 94 a 146 - medio 40 a 93 - bajo
Atributos y dimensiones de la calidad de atención	Hace referencia a los componentes de la calidad. Llamados también atributos o elementos	Atención Técnica	Cuestionario	Cualitativo	43 a 50. Muy satisfecho
		Relación Interpersonal	Cuestionario	Cualitativo	35 a 42.Satisfecho
		Accesibilidad	Cuestionario	Cualitativo	27 a 34. medianamente satisfecho
		Ambiente de atención	Cuestionario	Cualitativo	19 a 26. Poco satisfecho 10 a 18. No satisfecho

4.4 Técnicas e instrumentos

Se utilizó un Cuestionario de preguntas para la evaluación del nivel de conocimiento. Este instrumento fue elaborado y adaptado por el autor.

Técnica

Encuesta.

Instrumento de recolección de datos

En el presente estudio se utilizará una ficha (encuesta) lo cual consta de 40 preguntas, dividida en 4 atributos de 10 preguntas cada una. Atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención.

El instrumento consta de preguntas cerradas de respuesta única, cada pregunta tiene 5 alternativas de respuestas que va desde no satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

Procedimiento de recolección de datos:

Fase de coordinación

Se solicitó autorización al Director del Centro de Salud “San Agustín de Cajas” obteniéndose el respectivo proveído para la ejecución del trabajo de investigación. Se solicitó también la autorización de los profesionales del Servicio de Odontología.

El instrumento de recolección de datos fue validado en tres poblaciones norteamericanas, el cual reporto un Alpha de Cronbach de 0.87 en Baltimore, 0.92 en Indian Healt Servicie y 0.93 en san Antonio y así mismo fué utilizado en el estudio de Elizondo J14 y Ana Esther Consuelo Alfaro Zelada. Esto permitió garantizar la consistencia interna del instrumento y reducir el margen de error razón por la cual se decidió usar. (27)

Procedimiento

Procedimiento para obtener la muestra

Se dirigió una solicitud a las autoridades – anexo 4, para poder realizar las encuestas a los pacientes atendidos en el Centro de Salud san Agustín de Cajas-Huancayo 2018.

Procedimiento para el estudio del material

El cuestionario se facilitó a cada paciente que acudió al Servicio de Odontología del Centro de Salud San Agustín de Cajas después de haber recibido atención odontológica, los cuales tuvieron el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta. El grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Este instrumento consta de dos partes:

Datos personales:

Edad

sexo

Datos específicos: Contiene 40 preguntas, 10 por cada tributo, dimensión que abordan:

Atención técnica: 10 preguntas

Relación interpersonal: 10 preguntas

Accesibilidad: 10 preguntas

Ambiente de atención: 10 preguntas

El instrumento consta de preguntas cerradas de respuesta única, cada pregunta tiene 5 alternativas como respuesta que va desde:

Muy satisfecho

Satisfecho

Medianamente satisfecho

Poco satisfecho

No satisfecho

Primero: Se midió la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, con la siguiente categorización

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.

Segundo: Se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica a partir de 40 preguntas, subdivididos en 4 atributos/dimensiones, con 5 respuestas para cada una según la escala de Lickert con valores desde:

No satisfecho : 1

Poco satisfecho : 2

Medianamente satisfecho : 3

Satisfecho : 4

Muy Satisfecho : 5

Luego se realizó la categorización para cada atributo/dimensión de la siguiente manera:

Muy satisfecho	: 43 a 50 puntos
Satisfecho	: 35 a 42 puntos
Medianamente satisfecho	: 27 a 34 puntos
Poco satisfecho	: 19 a 26 puntos
No satisfecho	: 10 a 18 puntos

Para evaluar: Obtuvimos la información del paciente, para poder hacer el llenado de nuestra información en el, posterior a esto se realizó tablas y gráficos de los objetivos propuestos, para obtener los resultados de la información existente.

4.5 Plan de análisis

Una vez obtenido los datos requeridos para la investigación, se procedió a realizar el análisis de los resultados en un computador, mediante el programa estadístico Excel, y la base de datos en Excel, mediante la asesoría del tutor de tesis.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018”?	<p>GENERAL</p> <p>-Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” Huancayo- Junín, 2018”</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>1.-Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud San Agustín de Cajas. Según Atención técnica.</p> <p>2.-Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud San Agustín de Cajas.Según relación interpersonal.</p> <p>3.-Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud de Salud San Agustín de Cajas.Según accesibilidad.</p> <p>4.- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud,San agustín de Cajas.Según ambiente de atención</p>	<p>Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención</p> <p>Atributos y dimensiones de la calidad de atención</p>	<p>Tipo:cualitativo nivel plicativo,de tipo observacional y descriptivo. Diseño: experimental, de corte transversal.</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>La población de ésta investigación está conformada por pacientes mayores de 18 años que acudieron al Servicio de Odontología del 2018.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Conformada por 80 pacientes que acudieron al centro de salud San Agustín de Cajas.</p>

4.7 Principios éticos.

La Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki como una propuesta de principios éticos para investigación médica en seres humanos, incluida la investigación del material humano y de información identificables. Para el desarrollo del presente estudio se consideró los principios éticos basados en la Declaración de Helsinki (WMA, Octubre 2013) donde refiere 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 participen en nuestra investigación. (28)

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

TABLA N° 1:

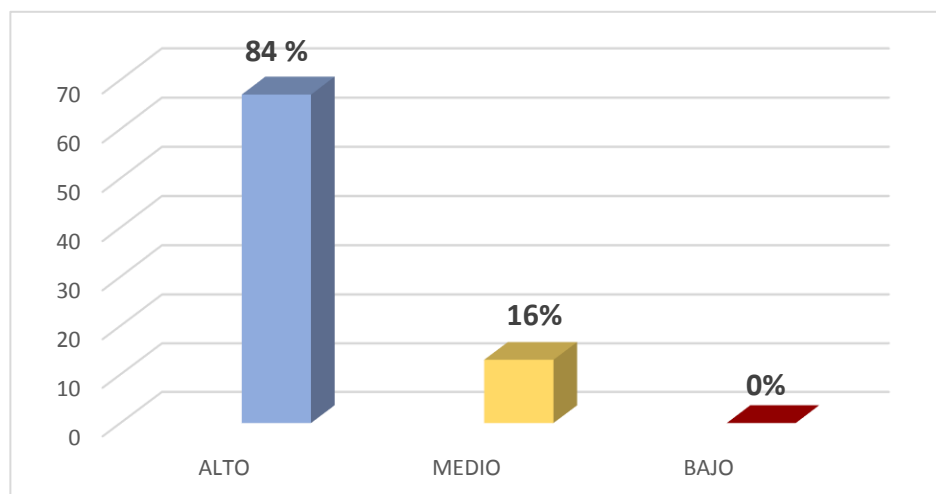
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”

GRADO DE SATISFACCIÓN	N°	%
ALTO	67	84%
MEDIO	13	16%
BAJO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: base de datos de la investigadora Cajas-Huancayo, 2018

GRAFICO N° 1:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”



Fuente: Tabla N°1

TABLA N° 2:

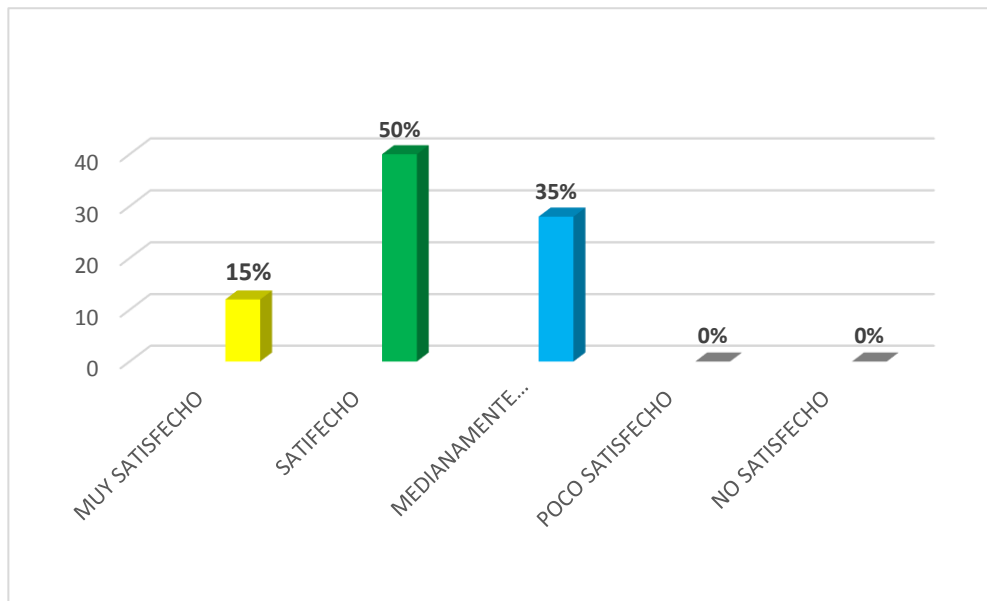
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO,REGIÓN JUNÍN 2018”SEGÚN ATENCCIÓN TÉCNICA.

ATENCIÓN TECNICA	N°	%
MUY SATISFECHO	12	15%
SATIFECHO	40	50%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	28	35%
POCO SATISFECHO	0	0%
NO SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: Base de datos de la investigadora Cajas-Huancayo,2018

GRAFICO N° 2:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS,PROVINCIA DE HUANCAYO,REGIÓN JUNÍN 2018” SEGÚN LA ATECCIÓN TECNICA.



Fuente: Tabla N° 2

TABLA N° 3:

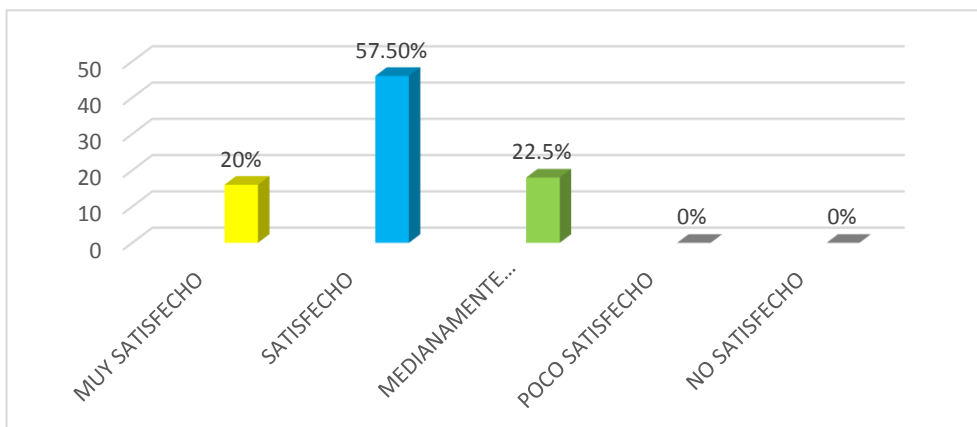
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018” SEGÚN RELACIÓN INTERPERSONAL.

RELACIÓN INTERPERSONAL	N°	%
MUY SATISFECHO	16	20%
SATIFECHO	46	57.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	18	22.5%
POCO SATISFECHO	0	0%
NO SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: : base de datos de la investigadora Cajas-Huancayo, 2018

GRAFICO N° 3:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018” SEGÚN RELACIÓN INTERPERSONAL.



Fuente: Tabla N°3

TABLA N° 4:

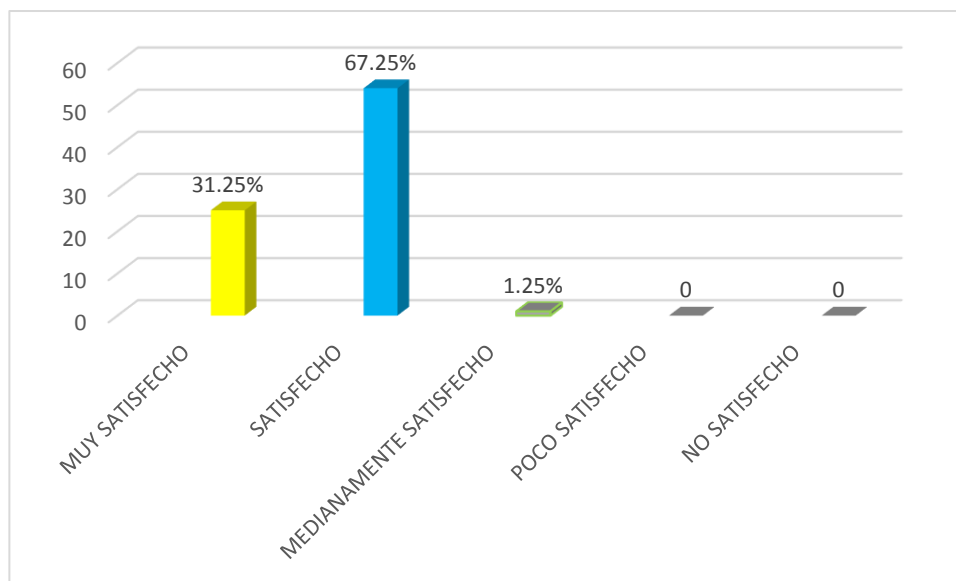
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018” SEGÚN ACCESIBILIDAD.

ACCESIBILIDAD	N°	%
MUY SATISFECHO	25	31.25%
SATIFECHO	54	67.5%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	1	1.25%
POCO SATISFECHO	0	0%
NO SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: : Base de datos de la investigadora Cajas-Huancayo, 2018

GRAFICO N° 4:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018” SEGÚN ACCESIBILIDAD.



Fuente: Tabla N° 4

TABLA N° 5:

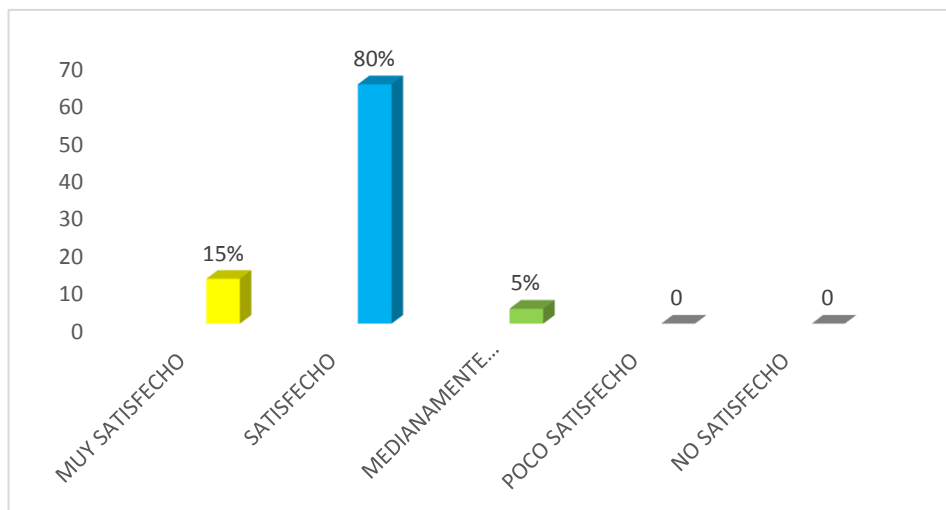
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”
SEGÚN AMBIENTE DE ATENCIÓN.

AMBIENTE DE ATENCION	N°	%
MUY SATISFECHO	12	15%
SATISFECHO	64	80%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	4	5%
POCO SATISFECHO	0	0%
NO SATISFECHO	0	0%
TOTAL	80	100%

Fuente: : Base de datos de la investigadora Cajas-Huancayo, 2018

GRAFICO N° 5:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD “SAN AGUSTÍN DE CAJAS” UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTÍN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN 2018”
SEGÚN AMBIENTE DE ATENCIÓN.



Fuente: Tabla N° 5

5.2 Analisis resultados

En la presente investigación se determinó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica en el Centro de Salud San Agustín de Cajas ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018. Donde participaron 80 usuarios, el 84% alto, y comparado con el estudio realizado por Mamani W. se encontró una similitud de grado de satisfacción alto del 81.7%. Así mismo comparado con el estudio realizado por Reyes F. se encontró una similitud de nivel de satisfacción del 88%. Éstas similitudes de estudio se da debido a que los pacientes manifiestan estar satisfecho con la atención recibida, cuidados y tratamientos que el Cirujano Dentista realiza con los pacientes.

En la presente investigación se determinó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a atención técnica obteniendo un resultado de, 50% satisfecho, 35% medianamente satisfecho. Y comparado con el estudio realizado por Mamani W. se encontró una similitud de atención técnica 66.7% satisfecho. Así mismo comparado con el estudio de Gubio P. Se obtuvo una similitud del 47% en satisfacción de servicio, ésta similitud pueden ser debido a que los pacientes manifestaron estar satisfecho con los cuidados y habilidades del Cirujano Dentista, así mismo la otra parte de los pacientes manifiestan estar medianamente satisfecho en relación a la modernidad y funcionalidad de los equipos. A diferencia del estudio realizado por Ramirez Hermosa. Se encontró el 60% poco satisfecho, lo cual indica una gran diferencia con el estudio realizado. Ésta diferencia puede ser debido a que el estudio de Ramirez Hermosa se realizó en un hospital a diferencia del estudio realizado en el Centro de Salud San Agustín de Cajas.

Se determinó en el estudio realizado en grado de satisfacción de los pacientes respecto a relación interpersonal, obteniendo en resultado de 57.5% satisfecho, comparado con el estudio realizado por Mamani W. se encontró un resultado del 56.7% satisfecho. se encontró que existe UNA similitud en ambos estudios esto podría darse debido a que los pacientes coinciden en que deberían mejorar en el trato interpersonal entre el profesional y cliente.

Del estudio realizado en grado de satisfacción de los pacientes respecto a la accesibilidad se obtuvo un resultado de 67.5% satisfecho. Comparado con el estudio realizado por Mamani W. Se encontró un resultado del 66.7% satisfecho. se encontró una similitud que podría deberse a que en ambos estudios los pacientes manifiestan estar solo satisfecho en relación al tiempo que tomaron para obtener la cita y pasaron con el cirujano dentista y algunos manifestaron estar muy alejado del centro de salud por lo cual se les hace difícil obtener las citas en los días y horarios requeridos.

Del estudio realizado en grado de satisfacción de los pacientes respecto al ambiente de atención se halló 80% satisfecho. A diferencia del estudio realizado por Mamani W. se encontró 51.7% satisfecho. Esto podría deberse a que en el Distrito de San Agustín de Cajas solo existe un centro de salud, y las personas están un poco alejados de la ciudad principal, Provincia de Huancayo.

VI.CONCLUSIONES

Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018, tiene un grado de satisfacción alto de 84%.

Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018, según atención técnica se obtiene el resultado de satisfecho en un 50 % .

Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018, según relación interpersonal, obteniendo el resultado de satisfecho en 57.5% .

Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018, según accesibilidad obteniendo el resultado de satisfecho en un 67.5%

Se determinó que el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Centro de Salud “San Agustín de Cajas” ubicada en el Distrito de San Agustín de Cajas, Provincia de Huancayo, Región Junín 2018, según ambiente de atención, obteniendo un resultado de satisfecho del 80 %

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1.-Juan Seclén-Palacin, Christian Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. 2005. Págs.127-141.

<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/viewFile/1361/1156>.

2.-Municipalidad San Agustín de Cajas. disponible en:

<http://www.munisanagustin.gob.pe/rese%C3%B1a-historica>

3.- Valero C. “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastian,2017” Cusco-Perú. 2017.

<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1332>

4.-Mamani A.“Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno2017”.[tesis para obtener el grado de cirujano dentista] Puno.2017.

5.-Pita Carmen. Conocimientos de administración de los alumnos y satisfacción del paciente atendido en las clínicas del adulto de la Facultad de Odontología-UNAP, 2010 [tesispara obtener el titulo de cirujano dentista] Iquitos. 2016.

<http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/2264>

6.-Tineo Valencia, Úrsula. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [tesis para obtener el título de cirujano dentista] Cajamarca. 2016.

7.-Cruz Herrera, Sandra. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud San Antonio del Distrito de Moquegua, 2015 [tesis para obtener el título de cirujano dentista] Moquegua, 2016.

8.-Reyes s. ,Paredes s. ,Legorreta j. “Satisfacción de usuarios con los Servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco-México”. [tesis] Acapulco-México [disponible en internet] set. 2015

9.-Gubio Q. “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 maestría] Quito-Ecuador-2014

10.-Ramirez Ch. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II Essalud de la ciudad de Abancay 2014. [tesis para obtener título de cirujano dentista] Abancay-Perú;2014
<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/165181>

11.-Gonzalez Lazo, Karla. Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Distrito De Moche Atendidos En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional De Trujillo Desde El Año 1993 Hasta El Año 2006, Moche, 2008.[tesis para obtener el titulo de cirujano dentista] Trujillo.

12.- Camba L. Calidad del Servicio de Odontología en el * Centro Médico el Progreso, Chimbote, [tesis para obtener el titulo de cirujano dentista] 2014 disponible en : <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/387>

13.-Paras J., Estrada G. administra su consultorio como una empresa de servicios.colombia.2005

14.-Carlos C. , Montelongo Y. La Calidad del Servicio de un Centro de Información. DICIEMBRE 2010.

15.- Lexus.españa .2007.Dispinible en:

<https://www.lexuseditores.com/producto/lexus-diccionario-enciclopedico-color-lxuno1/>

16.- Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA .

file:///D:/ROCIO%20TESIS/minsa.pdf

17.- Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis – post Grado. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.

18.- (Dr. Jorge P. Lic. Gabriela E. administre su consultorio como una empresa de servicio. Colombia. 2005)

19.- Diccionario esencial de la lengua Española 22 ed. Colombia. 2006.

20.- Satisfacción del usuario de los Servicios de consulta externa del Hospital Espinar abril 2002. Carla Mabel Andía Romero¹, Ángel Mauricio Pineda Aparicio¹, Valentin Sottec Roque¹

21.- Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010 POSTULANTE: Dr. Carlos Chungara Castro .Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en salud pública mención gerencia en salud La Paz - Bolivia 2014

<http://bibliotecadigital.umsa.bo:8080/rddu/bitstream/123456789/5534/1/T-PG%20915.pdf>

22.- (diccionario) <http://www.sonria.com/la-lealtad/>

23.- El Dr. Sanmartín Dental Tribune Weekly Digest.2018 <https://la.dental-tribune.com/news/como-ganarse-la-lealtad-de-sus-pacientes-3/>

24. Ricardo Muza y Paula Muza.2008.vol.2

<file:///C:/User/windows%208.1/Downloads/1775-1-6561-1-10-20100827.pdf>

25.- Ortiz P. 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; 2014.

26.- Cuenca L. 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; 2016.

27.- -Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo. 2013. Tesis para optar el grado de bachiller en estomatología. Trujillo: Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú; 2013.

28.-Manzini J. Declaracion de Helsinki: principios Eticos para la Investigacion Medica Sobre Sujetos Humanos. Acta Bioethica 2000;6(2) Disponible en:
<http://WWW.scielo.cl/pdf/abioeth/ven2/art/d.pdf>

ANEXO N° 1

CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

Chimbote, 04 de Agosto del 2018

CARTA N° 128-2018- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sr.:

Percy Rupay Aguilar

Jefe del Centro de Salud San Agustín de Cajas

Presente.


A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles 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 un taller de titulación, a través de un trabajo de investigación denominado **"GRADO SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA EN EL CENTRO DE SALUD "SAN AGUSTIN DE CAJAS" UBICADA EN EL DISTRITO DE SAN AGUSTIN DE CAJAS, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNIN 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. Rocio Rosabel Camarena Limas**; a fin de realizar el presente trabajo.

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

Atentamente;


UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA
Mg. C.D. Wilfredo Ramos Torres
DIRECTOR



Mg. Niels...
15/08/18
DR. J. I. Oca

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

ANEXO 2

INSTRUMENTO

FICHA DE ENCUESTA. CUESTIONARIO:

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTIN DE CAJAS - 2018.

Marque con una X la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Femenino ()
Masculino ()

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
N°	ATENCIÓN TÉCNICA					
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 ?					

N°	RELACIÓN INTERPERSONAL	Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente 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 dió 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?					

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
N°	ACCESIBILIDAD					
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	¿Recibí 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?					

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
N°	AMBIENTE DE ATENCIÓN					
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?					

ANEXO N° 3
MAPA GEOGRAFICO



ANEXO N°4

CENTRO DE SALUD SAN AGUSTIN DE CAJAS



ANEXO N° 5

AMBIENTE Y AREA DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA



ANEXO N°6

LIC.PERCI RUPAY AGUILAR FIRMANDO LA CARTA DE PRESENTACIÓN



CIRUJANA DENTISTA GUISELA MARIA.

ANEXO N°7

REALIZANDO LAS ENCUESTAS EN EL CENTRO DE SALUD SAN AGUSTIN DE CAJAS

