



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL ODONTOLOGIA**

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA
PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO,
PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO
2018”**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

AUTORA:

Bach. DE LA CRUZ LARA JHOSELIN

ASESOR:

Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES

CHIMBOTE – PERU

2018

TÍTULO

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO
A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL
CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO
DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN
JUNÍN, AÑO 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 bendecirme, guiarme a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida de aprendizaje.

Agradezco a la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE por darnos la oportunidad de estudiar, abrirnos la puerta para formarnos como futuros profesionales, al personal docente por su formación profesional, científica, humanística y por ser una guía.

DEDICATORIA

A Dios, por darme la dicha de estar en este mundo, por guiarme día a día cada paso que voy dando y por darme el privilegio de culminar mis estudios superiores satisfactoriamente.

A 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 maestros, por haberme brindado cada uno de sus conocimientos, por hacer de nosotros unos buenos profesionales con mucho éxito y esperanza de salir adelante.

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 del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018. A su vez, determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica según los atributos: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención. Este estudio es de tipo transversal, prospectivo y observacional de nivel descriptivo y de diseño epidemiológico. La población de trabajo estuvo constituida por los pacientes que asistían a sus citas Odontológicas en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida. Usando la técnica de muestreo probabilístico por muestreo aleatorio simple se aplicó a 108 pacientes, a los cuales se realizó una encuesta. Como resultado, del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención fue 62.96% presentando como resultado un grado medio de satisfacción. En cuanto atributos: según atención técnica 62.04% manifiesta estar medianamente satisfecho, relación interpersonal 73.15% medianamente satisfecho, accesibilidad 79.63% satisfecho, ambiente de atención 87.04% satisfecho. Concluyendo que los pacientes Centro de Salud Justicia Paz y Vida presentan un grado medio de satisfacción 62.96% respecto a la calidad de atención odontológica.

Palabras claves: Satisfacción, calidad, atención odontológica, grado de satisfacción

ABSTRACT

The present research work was carried out with the objective of determining the degree of satisfaction of the patients regarding the Quality of Dental Care of the Health Center Peace and Life Justice in the District of El Tambo, Province of Huancayo, Junín Region, 2018 In turn, determine the degree of satisfaction of patients regarding the quality of dental care according to the attributes: technical attention, interpersonal relationship, accessibility, care environment. This study is of a cross-sectional, prospective and observational type of descriptive level and epidemiological design. The work population was constituted by the patients who attended their dental appointments in the Peace and Life Justice Health Center. Using the probabilistic sampling technique by simple random sampling, it was applied to 108 patients, to whom a survey was conducted. As a result, the degree of satisfaction of the patients regarding the quality of care was 62.96%, presenting as a result an average degree of satisfaction. As attributes: according to technical attention 62.04% declares to be fairly satisfied, interpersonal relationship 73.15% moderately satisfied, accessibility 79.63% satisfied, care environment 87.04% satisfied. Concluding that the Paz y Vida Justice and Peace Health Center patients present an average degree of satisfaction 62.96% regarding the quality of dental care.

Keywords: Satisfaction, quality, dental care, degree of 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. MARCO TEORICO.....	4
III. HIPÓTESIS.....	27
IV. METODOLOGÍA.....	28
4.1 Diseño de la investigación.....	28
4.2 Población y muestra.....	28
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores...30	
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
4.5 Plan de análisis.....	35
4.6 Matriz de consistencia.....	36
4.7 Principios éticos.....	37
V. RESULTADOS.....	38
5.1 Resultados.....	38
5.2 Análisis de los resultados.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	45
Referencias bibliográficas.....	46
Anexos.....	53

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”.....32

TABLA N° 2:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ATENCIÓN TÉCNICA.....33

TABLA N° 3:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: RELACIÓN INTERPERSONAL.....34

TABLA N° 4:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS:
ACCESIBILIDAD.....35

TABLA N° 5:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PSCIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: AMBIENTE DE ATENCIÓN”.....36

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1:

“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”.....32

GRÁFICO N° 2:

“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ATENCION TECNICA.....33

GRÁFICO N° 3:

“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: RELACION INTERPERSONAL.....34

GRÁFICO N° 4:

“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS:
ACCESIBILIDAD.....35

GRÁFICO N° 5:

“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: AMBIENTE DE ATENCIO.....36

I. INTRODUCCIÓN

Un principio de sistema de calidades asegura la mejor continua de la calidad, y de forma explícita, el enfoque del paciente. La calidad continua requiere un enfoque sistemático que busque mejorar los procesos y reducir los errores, con base en una dedicación activa continua. La mejora de la calidad es resultado de las iniciativas internas instituidas por la Organización de Salud. En cada una de estas iniciativas es esencial la participación de los profesionales pues son ellos quienes aceptaran los cambios y adoptaran las soluciones apropiadas ⁽¹⁾.

El ser humano siempre busca satisfacción y felicidad; pero para un profesional, la vida está llena de retos, dificultades y cambios, por encontrarse en un momento de definición de mejorar la calidad de atención, lo que los hace más vulnerables a los procesos de adaptación. Está demostrado que la felicidad de una persona está dada por múltiples factores, entre ellos el ambiente, el trato, la satisfacción con el tratamiento, entre otros. Ante esto, se considera importante que cada centro de salud brinde al paciente un tratamiento adecuado y de buena calidad.

La calidad es la esencia de cualquier tipo de acción o actividad que encontramos dentro de la sociedad. La deficiencia de calidad representa un reto para el profesional de Salud.

La calidad es el conjunto de características técnicas, científicas, humanas que presenta un desafío y prioridad para la atención de los usuarios para satisfacer sus expectativas. Por lo tanto la medición de la calidad de servicio nos permite conocer más sobre la

atención que se puede distinguir, siendo muy beneficiosos para el profesional y el paciente.

La satisfacción del paciente se obtiene mediante la comprensión, cuidado empático, trato humano, cortesía que hace sentir al paciente único, de ese modo se logra que el paciente tenga otra percepción del servicio y las expectativas que tiene a un principio, para el usuario la calidad es el aspecto más importante dentro del servicio de Salud por que genera satisfacción y confianza hacia el profesional.

Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de Salud de los pacientes o de la población de una forma total y precisa y destina los recursos necesarios a estas necesidades, de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite. Por ello este trabajo está orientado en grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica, teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en El Distrito de el Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, así como determinar grado de satisfacción respecto a la Calidad de Atención Odontológica: según atributos: Atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad, ambiente de atención. A fin de identificar el grado de satisfacción de los pacientes ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018? Por ello el presente estudio justifica que nos permitirá identificar los puntos críticos en la atención del paciente para elaborar un plan de mejora en el marco de mejoramiento continuo que caracteriza al Centro de Salud. Ya que al valorar la calidad de los servicios de nivel y específicamente las de Servicios

Odontológicos en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida, permitirá entallar criterios adecuados que garantizan la optimización de los servicios de salud en el consultorio dental. La Calidad de Atención en Salud no está definida universalmente pero se vincula directamente a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual de su entorno familiar y de la sociedad a la que pertenece. Se basa en tratar de lograr niveles de excelencia en las atenciones minimizando errores y mejorando el rendimiento en el ámbito odontológico, es necesario conseguir niveles adecuados de calidad en la atención de salud y estas tienen que ver con factores como buscar un nivel de excelencia profesional un uso eficiente de los recursos. Minimizar el riesgo para el paciente lo que conllevará a la satisfacción del usuario y la valoración del impacto final en su Salud.

II. MARCO TEORICO

Antecedentes:

Valero C. (Cusco – Perú, 2017). Desarrollo un estudio de “Nivel de satisfacción en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. Tiene como objetivo este estudio determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017. La presente investigación es de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo, el diseño de la investigación corresponde a los no experimentales de tipo descriptivo la población estuvo constituida por todos los pacientes que acuden al Centro de Salud San Sebastián en el periodo 2017. Se seleccionó a los sujetos de estudio mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validada por criterios de expertos llegando a una adecuación total en el análisis estadístico, se utilizó el estadístico CHI cuadrado para variables cualitativas trabajando a un nivel de significancia $p=0.05$. Tiene como resultado que 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 1.4%. Concluyendo que el nivel de satisfacción respecto a la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián fue satisfecho (2).

Mamani A. (Puno – Perú, 2017). Ejecuto un estudio titulado “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa Puno 2017”, tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017. Estudio de tipo descriptivo no experimental, la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa 2017. Los resultados muestran un grado de satisfacción alto en (81.7%), medio en (18.3%), no existiendo bajo grado de satisfacción. En cuanto a atributos /dimensión: Atención técnica (66.7%), manifiestan estar satisfechos, (18.3%) muy satisfecho, (15%) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7%), manifiestan estar satisfechos, (31.6%) medianamente satisfechos, (11.7) muy satisfechos. Accesibilidad (66.7%). Manifiestan estar satisfechos, (18.3) medianamente satisfechos, (15%) muy satisfechos. Ambiente de atención (51.7%). Manifiestan estar satisfechos, (35%) muy satisfechos, (13.3%) medianamente satisfechos. Concluye que la mayoría de los pacientes del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presenta un alto grado de satisfacción (81.7%) respecto a la Calidad de Atención Odontológica brindada ⁽³⁾.

Quispe D. (Trujillo – Perú 2017). Realizo “Satisfacción del Usuario en la Unidad de Segunda Especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016”. Tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del paciente sobre la Atención en la Unidad de Segunda Especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016. Estudio de tipo básico, descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformado con un total de 152 pacientes, de los cuales

92 (60.5%) son mujeres y 60 (39.5 %) son los hombres. Los resultados muestran un nivel de satisfacción alto en 82.9 %, medio 17.1 %, no existiendo bajo nivel de satisfacción. Se concluye que la mayoría de los pacientes atendidos en la Clínica de la Unidad de Seguridad Especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención ⁽⁴⁾.

Ruiz J. (Lambayeque – Perú 2016). Realizo “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción del usuario Externo Atendido en el Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2016. El diseño fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 177 pacientes durante el periodo de abril a mayo del 2016, de los cuales 79 fueron del género masculino y 98 del género femenino. Los resultados del estudio evidenciaron un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37 %, un nivel de satisfacción regular de 34 %, femenino con 40 %. Se concluye que se evidencio que el nivel de satisfacción malo es de mayor porcentaje por parte de los pacientes, principalmente en el género femenino ⁽⁵⁾.

Cruz S. (Moquegua – Perú 2015). Realizo “Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos en la Atención de Odontología”. La presente investigación tuvo como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción de los Usuarios Externos en la Atención de Odontología. El estudio es descriptivo, de tipo observacional prospectivo, de corte transversal. 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), promediando 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 satisfecho 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 de instrucción el 44.3 % (n° 74) de los usuarios tienen grado superior técnico donde el 50.8 % (n° 57) 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 satisfecho donde se debe mejorar en reducir el tiempo de espera para ser atendidos ⁽⁶⁾.

Reyes s. y col. (Acapulco – México 2015). Elaboro un estudio sobre “Satisfacción de Usuarios con los Servicios de Salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”. Tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los Usuarios de los Servicios Odontológicos en una jurisdicción Sanitaria de Guerrero, México. Estudio de tipo transversal analítico con una muestra de 493 usuarios de los servicios de la salud bucal mayores de 18 años de edad, a los que se aplicó cuestionario estructurado de 51 preguntas posterior a la atención dental. Tuvo como resultado que dos variables tuvieron efecto sobre la satisfacción: trato del estomatólogo y de la enfermera. La mayor de asociación (OR 7, 37 cl IC 95% 3,37 – 35, 78, RD 0,4 827 con el IC 95% 0,3 332-0, 6322, GANANCIA 26/1 000) y ganancia se observó en la variable trato del estomatólogo. Tres variables tuvieron efectos sobre expectativas del usuario: Trato del Estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón dental. La mayor fuerza de asociación (OR a 8,54, cl IC 95% 2,43-30,15) se observó en la variable trato del estomatólogo, comodidad de la sala de espera y del sillón dental. (RD 0,2 924, cl IC 95% 0,1894 – 03855, GANANCIA 63/1000). 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). Se concluye que 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 den los servicios dentales ⁽⁷⁾.

Arroyo J. (Huancayo – Perú 2015). Elaboro el estudio sobre “Percepción de la Calidad de Atención de los Usuarios de Consulta Externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014”. Tiene como objetivo general identificar cual es la percepción de la Calidad de la Atención de los Usuarios de Consultas Externas del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014. El enfoque de la investigación es cuantitativo, el tipo de investigación es básica, en el nivel de estudio es prospectivo, descriptivo simple. El diseño empleado es descriptivo. Se utilizó el instrumento formulado por IPSOS APOYO para medir la calidad de atención en salud (metodología SERPERF).Se aplicó la estadística descriptiva. El resultado que obtuvo, fue que la Calidad de la Atención del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto en empatía. Concluyendo que la Calidad de la Atención del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014 fue percibida por los usuarios en un nivel regular en cuanto a lo tangible, velocidad de respuesta, seguridad y confianza, y finalmente en cuanto a empatía ⁽⁸⁾.

Tineo U. (Lima – Perú 2015). Realizo “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”. Tiene como objetivo 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 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. La investigación de diseño descriptivo, observacional y retrospectivo. Se incluye 100 participantes mayores de 18 años. Los resultados del estudio demostró que la satisfacción asociada al grado de instrucción presenta diferencia estadística en lo que respecta en la instalación, equipos y materiales ($p=0.02$). Al igual que la satisfacción relacionada al grado de la 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 valor normal en los niveles de satisfacción muy insatisfecho e indiferente (0.0%). Se concluye que se encontró un alto nivel de satisfacción general en los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología en el Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 ⁽⁹⁾.

Gubio P. (Quito – Ecuador 2014). Desarrollo el estudio titulado “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 Pamosqui del

Distrito Metropolitano de Quito de Enero a Marzo del 2014". Tuvo como objetivo determinar el Grado de Satisfacción de los Pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud de Pomasqui del Distrito 17D03 de la Parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo Enero a Marzo del 2014. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo y de corte transversal. Posee como objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud de Pomasqui del Distrito 17d03 de la Parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el Periodo Enero a Marzo del 2014. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino). La satisfacción en: trato, presentación del servicio de estadística, limpieza y orden del consultorio en muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejorar en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratitud, 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. Concluyendo que la satisfacción en: Trato, presentación 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. ⁽¹⁰⁾.

Bustamante W. (Chiclayo - Perú 2014). Se desarrolló un estudio titulado "Dimensión del Nivel de Satisfacción de Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014". Considero como objetivo determinar las dimensiones del Nivel de Satisfacción de los Pacientes Atendidos en la

Clínica Odontológica de una Universidad en Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicios de expertos, además de la prueba estadística alfa de cronbach (0.844) para su confiabilidad, que sirvió para evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la Clínica Odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaros un alto Nivel de Satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidencio mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta. Concluyendo que el grupo etario de 18-26 años el que presento mayor concurrencia en la Atención Odontológica (37.7%), en su mayoría de sexo femenino (64%) y con nivel educativo superior (51.48%)⁽¹¹⁾.

Cardenas J. (Puno – Perú 2014). Se elaboró un estudio sobre “Nivel de Eficacia del Servicio de Odontoestomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón y su Relación con el Nivel de Satisfacción del Usuario Puno, 2014”. Tuvo como objetivo de establecer la relación entre el nivel de eficacia del Servicio de Odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios. La presente investigación es de tipo explicativo correlacional, en una muestra de 253 individuos mayores de edad de ambos sexos que acudían a los diferentes consultorios de dicho servicio el método para la recolección de datos fue la aplicación de una ficha de cotejo para realizar una evaluación de cumplimiento de metas e identificar el indicador de eficacia y una evaluación físico - financiera para identificar el indicador de eficacia en el área de estadística y seguro integral de salud (SIS) del HRMNB, luego se realizó una encuesta estructurada

utilizando para ello el modelo SERVQUAL (Servicio Quality), el estudio fue explicativo – correlacional, de corte transversal y tuvo los siguientes resultados : el avance físico de metas mostraba un total de 409 atenciones en el Semestre del 2014, de las cuales un 65% correspondían a pacientes externos y un 35 % correspondía a los afiliados al SIS, siendo la meta anual 820 se obtuvo una eficacia del 50% mientras que la evaluación físico - financiera mostraba una ejecución de 62280 nuevos soles lo cual correspondían a la mitad del PIM (Presupuesto Institucional Medicado) del año 2014 hallándose una eficacia del 50% mientras que el 92% de los encuestados con el SERVQUAL demostraron estar satisfechos con la atención recibida ,7% manifestaron estar muy satisfechos y solo 1% no dio opinión. Concluyéndose que el servicio es eficaz, eficiente y ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario ⁽¹²⁾.

Redhead R. (Lima – Perú 2013). Se efectuó un estudio titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Centro de Salud San Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013”. Tuvo como objetivo de establecer la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario del Centro de Salud “Miguel Grau “de Chaclacayo, en el año 2013. En esa investigación se utilizó el diseño de investigación no experimental, transeccional y descriptivo correlacional. Para recopilar la información se usó el cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo. Los resultados del estudio evidenciaron que existe una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, de los usuarios del Centro de Salud “Miguel Grau” de Chaclacayo, 2013. Concluyendo que la Calidad de Servicio es regular y la satisfacción

del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo ⁽¹³⁾.

Elizondo J. Quiroga M. Palomares P. Martínez G. (México 2011). Se realizó “La Satisfacción del Paciente con la Atención Técnica del Servicio Odontológico” tuvo como objetivo confrontar la Atención Técnica del Servicio Odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. El tipo de diseño de investigación fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. La población de este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes para igual número de clínicas de especial odontológica. Los resultados del estudio analizaron los indicadores de atención técnica que arrojaron un promedio de 71% en el nivel muy satisfecho y el de 25% en el nivel satisfecho, para las clínicas de pregrado. Así mismo se concluyó que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso de requerirlo ⁽¹⁴⁾.

Marco Teórico

Satisfacción:

La satisfacción es la esencia de toda organización de Salud, ya que un paciente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios en los servicios de salud. La satisfacción es mucho más que una aspiración humana, constituye, un instrumento y una función para lograr la excelencia, la cual no se puede conseguir en la atención de institución sanitaria si no se garantiza el bienestar del paciente. Por lo tanto, la gestión de un modelo de Atención en Salud debe responder a las necesidades de la población, como la satisfacción de los intereses del personal y del paciente.

Un paciente satisfecho permite el crecimiento y ampliación de los beneficios en los servicios de Salud ⁽¹⁵⁾.

La satisfacción puede afectar el comportamiento de un paciente, positiva o negativamente. En el último caso puede expresar sus quejas o intentar solucionar el problema por sí mismo. Ambas decisiones beneficiaran al servicio, pero puede darse el caso que un paciente insatisfecho evite, en un futuro, dicho servicio. Cuando existe un paciente que expone sus quejas, y manifiesta que está insatisfecho, el profesional tiene la oportunidad de corregir la situación. La meta que se debería alcanzar es que los pacientes sean positivos, satisfechos con el tratamiento, la satisfacción emocional del paciente expresa la felicidad y las expectativas del servicio ⁽¹⁶⁾.

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los Servicios de Salud y de la calidad de atención, ha venido cobrando mayor importancia en Salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud ⁽¹⁷⁾.

La calidad de atención en los últimos años es parte fundamental para el profesional de la Salud ya que necesita de esto para que su servicio se recomiende ⁽¹⁸⁾.

Niveles de satisfacción

Presentan 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dimensiones de la satisfacción

Confiabilidad: Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. La confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas, acerca de la entrega, la presentación del servicio, la solución de problemas y los precios.

Análisis de confiabilidad: Es la capacidad de los médicos para cumplir con los servicios prometidos de una manera segura, precisa y honesta de manera reiterada con el paciente.

Validez: Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz de lograr el efecto que se desea con las expectativas del paciente.

Lealtad: Es el sello de los grandes líderes y se da cuando los líderes puedan ayudar a sus empleados a construir relación con sus pacientes ⁽¹⁴⁾.

Percepción del paciente:

La percepción es un proceso a través del cual tenemos conciencia de lo que ocurre a nuestro alrededor y en nosotros mismos es obviamente algo más que una imagen del mundo, proporcionado por los sentidos, puesto que participan la comprensión y el significado aunque la experiencia desempeña un papel importante y por lo tanto las características del sujeto que percibe los conocimientos, necesidades y sus intereses y las emociones que puedan influir en forma positiva y negativa” ⁽¹⁹⁾.

Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en este sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso ,expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otros tan bazas a juzgar para conquistar la calidad, la apariencia física del lugar y de las personas. ⁽²⁾

La atención a la Salud

El grado de satisfacción del paciente con el proceso de atención a la Salud, ha sido definido como las actividades profesionales asociadas como proveer la atención. Tiene tres componentes:

Atención Técnica: Se refiere a las habilidades y destreza técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. En un atributo del proceso de prestación de los servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional.

Relación interpersonal: Consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que van a ser sometidos.

Ambiente de atención: Son las características del medio dentro del cual se proporciona esta, que las hacen aceptables o deseables.

Accesibilidad: Abarca fenómenos que tienen recuperaciones directas en la atención como son los tiempos de espera, los horarios de servicio o a los costos de la misma, que en conjunto se considera como características de la accesibilidad a las organizaciones ⁽²⁰⁾.

Es la probabilidad que tiene el paciente para acceder algún servicio, ya sea económica o de Salud u otras necesidades. Se refiere a la posibilidad del usuario para usar algún servicio en el momento que lo necesite ⁽²¹⁾.

Es el grado de ajuste entre las necesidades de los usuarios y los recursos de la atención de la Salud. Accesibilidad representa la relación funcional entre los obstáculos en la busca y obtención de cuidados y las capacidades correspondientes de la población para superar tales obstáculos ⁽²²⁾.

Calidad:

La Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud define calidad “Como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en marco de la producción del Servicios Sociales “es decir que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicio de Salud brindan su aporte significativo a un resultado que esta de obtener y

que se pueda perfeccionar para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios.⁽¹⁴⁾

Es otorgar atención médica al paciente, con oportunidad, competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos de la práctica médica, que le permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas ⁽²³⁾.

La calidad en la gestión pública se mide en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los pacientes, la calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio, producto, que satisface las necesidades establecidas por el paciente ⁽¹⁵⁾.

La calidad involucra todos los ámbitos de la organización y busca que se satisfaga equilibradamente las necesidades y expectativas de todos los involucrado o, inclusive de la sociedad en general y siendo una preocupación constante para el sector salud ⁽²⁴⁾.

Servicio:

Son actividades intangibles e identificables por separados, que proporcionan la satisfacción deseada cuando se vende a los consumidores y usuarios industriales y que no están necesariamente vinculadas a la venta de un producto. Los servicios se podrían conceptualizar como objetos de intercambio intangibles ⁽²⁵⁾.

Calidad del servicio:

La calidad es el conjunto de características de servicios que satisfacen la necesidad del paciente, la calidad también es considerada como la aptitud de un servicio de satisfacer de las necesidades de los pacientes. La calidad del servicio profesional podría depender de la habilidad y destreza del profesional ⁽¹⁶⁾.

Ha sido tradicionalmente concebida desde el punto de vista del que ofrece el servicio como la adaptación a las especificaciones establecidas para la prestación. Se plantea que el servicio percibido depende directamente de la llamada calidad técnica (lo que se da, relativo al resultado) y de la funcionalidad (como se da, amabilidad, cortesía) que tiene que ver con el desempeño técnico de la prestación del servicio ⁽¹⁹⁾.

La calidad del servicio, por su carácter subjetiva, debido a las relaciones interpersonales que se establecen entre el proveedor de la atención y el usuario, responde a las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios tratando de satisfacerlos. Se podría decir que calidad de servicio es satisfacer y exceder las necesidades expectativas de los usuarios frente a la atención de salud recibida ⁽²⁵⁾.

Calidad en atención odontológica:

Origina ciertas ventajas a los Establecimientos de Salud, porque logra atraer a muchos usuarios, manifiesta menos quejas y reclamos de parte del paciente, reduce costos, genera participación competencias en el mercado y logra obtener mayor satisfacción y compromiso de los mismos profesionales. El cirujano dentista debe ser el profesional que satisfaga las expectativas de los usuarios ⁽¹⁹⁾.

El odontólogo para obtener su éxito profesional, no solo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a las practicas odontológicas, si no también poseer habilidad, investigación, solución del problema, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación y trabajo en equipo ⁽²⁶⁾.

Componentes de la calidad de atención:

Según Donabedian (1989), son tres los componentes de la calidad asistencial:

El componente técnico: El cuál es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona en forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ellos un riesgo.

Componente interpersonal: La relación entre las persona debe seguir las normas y valores sociales que gobierna la interacción de los individuos en general.

Aspectos de confort: Son todos aquellos elementos de entorno del usuario que le proporcionan una atención más comfortable.

Clasificación:

Efectividad: Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

La eficiencia: La presentación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.

Accesibilidad: Facilidad con que pueda obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativa, culturales, etc.

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

Competencia Profesional: Capacidad del profesional para mejorar sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción de los usuarios ⁽²⁷⁾.

Evaluación de la calidad de la atención odontológica:

La calidad se mide teniendo en cuenta tres componentes:

Estructura: Es la calidad y calificación del personal, conjunto de característica, material que se mantiene con relativa estabilidad temporal.

Proceso: Es el conjunto de actividades que se realiza en la atención, ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad.

Resultados: Es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el cambio en el estado de salud ⁽²⁸⁾.

La evaluación de la calidad debe, construirse a partir de un cuerpo de conocimiento sobre las relaciones que existen entre estructura, proceso y resultados. Debe estudiarse el flujo de los procesos, sobre todos aquellos relacionados con insatisfacciones de los clientes o los propios trabajadores y podrá encontrarse en que parte hay obstáculos, retrocesos innecesarios a partir de esta información se podrá eliminar esos defectos. Se necesita liderazgo, motivar, resolver conflictos. Se requiere atender la comunicación e integrar estrategia y acciones. Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción de los pacientes y de los propios profesionales, pues solo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo ⁽¹⁶⁾.

Área que integra un consultorio

El área de Odontología deben garantizar el acceso al servicio, en exigencia de calidad y calidez para los pacientes y comodidad para el profesional. El personal asistencial y el paciente debe contar con una ergonomía adecuada, que faciliten el tratamiento requerido y pueda realizar el tratamiento con el apoyo del auxiliar, logrando que el tratamiento realizado se eficiente ⁽²⁹⁾.

Sala operatoria: Es el área donde se ubica una unidad dental funcional (equipo, sillón, sillón, luz). Las salas operatorias diseñadas correctamente desde el punto de vista ergonómico facilitan una focalización visual interrumpida por el paciente. Esto se logra cuando el instrumental, el equipamiento y los auxiliares se colocan de una forma que permita que el odontólogo pueda usar su visión periférica, con una correcta posición de trabajo y cómodo alcance de los instrumento, sin tener que interrumpir el contacto visual con el sitio de tratamiento.

Área de recepción y sala de espera: Área donde los pacientes esperan y son recibidos por el personal respectivo.

La recepción es un área de presentación de nuestro consultorio y su unidad de acción central, de modo que debe ubicarse cerca de la entrada para recibir y despedir a los pacientes.

La sala de espera debe ser un lugar apto para la relajación previa a la consulta, con una iluminación adecuada, con una temperatura y una ventilación apropiada, para crear un ambiente agradable.

Color: Sirve como medio de comunicación visual, aporta información y a la ves puede modificar el estado físico y psíquico del observador por que puede inducir su relajación (coloras fríos, colores pastel, tonos claros).

Ventilación y ambientación

Es importante contar con un buen sistema de ventilación, con ventanas al exterior o interior para que haya ventilación cruzada. El sistema de ventilación y renovación del aire también es fundamental si se toma en cuenta el factor de los olores del consultorio odontológico.

Lo ideal para lograr un ambiente agradable es incorporar un esquema de colores que permita alcanzar el equilibrio entre los colores claros y tonos claros y oscuros.

Iluminación: Debe cumplir con varios objetivos, iluminar todo el local para permitir el acceso de los pacientes, iluminar las superficies en las que este ubicado el instrumental y a los rededores del sillón.

La buena iluminación de la sala operatoria también es esencial para evitar la fatiga. Además de la Fatiga ocular, la escasa iluminación también puede generar una serie de síntomas musculo esqueléticos relacionados con la compensación posicional por poca iluminación. La selección de la iluminación debe basarse en la ergonomía.

Área de administración: Área destinada a la administración del consultorio. Requiere un mostrador o mesa de trabajo, ficheros, archivos.

Área de esterilización: Área destinada al lavado, la esterilización y el ordenamiento del instrumental que se usa en las salas operatoria. No hace falta de disponer de muchos metros, lo fundamental es que se instale todo lo necesario para desarrollar con éxito la cadena de esterilización y el almacenaje posterior del instrumental y material ya esterilizado, así los equipamientos necesarios para esta tarea (autoclave, estufa, a seco).

Requisitos que deben cumplir los elementos que componen el consultorio

Banquetas: Las posiciones correctas del profesional en la banqueta están balanceadas a lo largo del plano medio con la columna vertebral. Los hombros están sueltos en una posición neutra, el cuello no están inclinados ni tirantes y la banqueta presiona levemente la parte posterior de los músculos. La circulación y los discos vertebrales no son afectados y los brazos se colocan al costado y doblados en posición de trabajo a 90°.

Banqueta del operador: Debe ser fácil de desplazar y tener una fijación acorde con las necesidades operatorias. Debe deslizarse con suaves impulsos del operador sin que este abandone la posición de sentado.

Debe ser de base amplia y sólida y estar bien equilibrada. Para ello se aconsejan las banquetas de cinco ruedas por que proveen mayor sostén y estabilidad.

El asiento debe ser confortable, anatómico y de altura regulable. No debe ser de un tamaño tal que presione la parte interna de las pantorrillas.

Debe poseer un soporte, perfectamente semicircular, giratorio y de altura regulable.

Banqueta del asistente dental: Debe ser similar a la del operador, la altura de trabajo del asistente será unos 10 cm mayor que la del operador.

Unidad dental:

Elemento cortante de tejidos duros y cavitador neumático. Puede ser turbina, micromotor, aire abrasivos o laser.

Elementos refrigerantes del diente de acción automático, sincronizado con el pedal.

Jeringa triple de aire, agua, temperatura normal.

Equipo de aspiración de alta potencia

Sillón:

Respecto al asiento, el paciente debe estar ubicado sobre una superficie de curvatura anatómica y continua que le permita la sustentación total desde la cabeza hasta los pies. En cuanto al respaldo, el dorso del respaldo debe ser liso, respaldo de dimensiones correctas, la longitud debe ser superar levemente la altura del paciente promedio y prever la forma de acomodar a un paciente de menor tamaño, y a uno de gran altura, lo que puede lograrse con el complemento de soporte para la cabeza o almohadilla ⁽³⁰⁾.

Tarifa en el servicio dental

El dinero es un elemento de decisión importante en sociedades de bajos recursos, por lo tanto debemos sugerir una única alternativa de solución o tratamiento, por el mismo hecho que los pacientes no podrán afrontar un gasto que exceda su capacidad de pago por su condición económica ⁽³¹⁾.

Dado que el centro dental pertenece al ministerio de salud el cual cuenta con tarifas módicas al alcance de la población que acude al establecimiento que son una población económica perteneciente al nivel muy pobre y pobre. Así mismo se brinda atención gratuita a los pacientes afiliados al SIS.

Tecnología:

Los avances tecnológicos, el modernismo y la estética, que hoy en día es una necesidad que funciona para crear un ambiente más agradable que facilita el tratamiento ya que requieren espacios y ambientes confortables para el profesional ⁽³²⁾.

Esta será una cualidad extra para destacar de los demás y contribuirá el éxito del consultorio odontológico complementando las habilidades del odontólogo. Al integrarla tecnología a su flujo de trabajo, el profesional lograra concentrarse mejor en brindar salud al paciente ⁽³⁰⁾.

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 una investigación de tipo transversal, prospectivo y observacional de diseño epidemiológico de nivel descriptivo.

4.2 Población y muestra

Está conformada por una población de 150 pacientes mayores de 18 años que acuden al Servicio de Odontología del “Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de el Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018”. Usando una técnica de muestreo probabilístico por muestreo aleatorio simple, lo cual está conformada por 108 pacientes que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018.

Muestra

Se determinó el tamaño de la muestra usando la fórmula que nos brindó el muestreo.

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

Donde:

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:

$$N = \frac{(150) (1.96)^2 (0.25)}{(149) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.25)}$$

$$N = \frac{(150) (3.8416) (0.25)}{(149) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$N = \frac{(576.24) (0.25)}{(0.3725) + (0.9604)}$$

$$N = \frac{144.06}{1.3329}$$

$$N = 108$$

La muestra está conformada por 108 pacientes

Tipo de muestreo

Muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple

Criterios de selección

Criterio de inclusión

Paciente mayor de 18 que acuden al Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018.

Paciente que firman el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Pacientes menores de 18 años que acuden al Centro de Salud de Justicia Paz y Vida en el Distrito de el Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018.

Pacientes que se niegan a firmar el consentimiento informado.

4.3 Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores

Definición de variables:

Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención: Es el nivel de estado de ánimo de un individuo percibido de la calidad de atención, que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda el máximo beneficio para la salud sin aumentar con ellos sus riesgos ⁽³⁾.

Atributos de la calidad de atención: Es el total de elementos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes ⁽²⁾.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	CRITERIOS DE MEDICIÓN
Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención	Es el nivel de estado de ánimo de un individuo percibido de la calidad de atención, que consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica	Satisfacción	Cuestionario	Ordinal Cualitativo	147 a 200 Alto 94 a 146 Medio 40 a 93 Bajo
Atributos de la calidad de atención	Es el total de elementos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes	Atención Técnica	Cuestionario	Ordinal Cualitativo	43 a 50 Muy satisfecho 35 a 42 Satisfecho 27 a 34 Medianamente Satisfecho
		Relación interpersonal	Cuestionario	Ordinal Cualitativo	19 a 26 Poco satisfecho 10 a 18 No satisfecho
		Accesibilidad	Cuestionario	Ordinal Cualitativo	
		Ambiente de atención	Cuestionario	Ordinal Cualitativo	

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó para la recolección de datos la técnica de encuesta. (Anexo N° 01)

Instrumento

En el presente estudio se utilizó un cuestionario. Lo cual consta de 40 preguntas, divididas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: Atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención.

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

Fue utilizado en el estudio de Elizondo J 14 y Ana Esther Consuelo Alfaro Zelada. En la investigación “Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la Clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. 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 Service y 0.93 en San Antonio. Esto permitió garantizar la consistencia interna del instrumento y reducir el margen de error razón por la cual se decidió usar⁽³³⁾.

Procedimiento para la recolección de datos:

Se dirigió a las autoridades por medio de una solicitud, para poder realizar el trabajo de investigación, atendidos en el Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018 (Anexo 2), a quien se le explico el propósito y características del estudio. El cuestionario tiene una hoja de consentimiento informado (Anexo 3) que se facilitó a cada paciente que acudieron al Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida después de haber

recibido atención odontológica, los cuales se estimó un promedio de 10 minutos para el llenado de la encuesta, para ser encuestados cada una(o) de los pacientes abordados en la sala de espera del centro de salud previa atención del servicio de odontología.

Este instrumento consto de dos partes:

Datos personales: Comprende

Edad

Sexo

Grado de estudio

Datos específicos: Contienen 40 preguntas, 10 por cada atributos/ dimensión que abordaron:

Atención técnica : 10 Preguntas

Relación interpersonal: 10 Preguntas

Accesibilidad : 10 Preguntas

Ambiente de atención : 10 Preguntas

El instrumento conto de preguntas cerradas de respuesta única, cada pregunta tuvo 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 del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida, 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 del 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 Likert con valores desde:

Muy satisfecho : 5

Satisfecho : 4

Medianamente satisfecho: 3

Poco satisfecho : 2

No satisfecho : 1

Luego se realizó la categorización para cada atributo/ dimensiones 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

Esta fase duro aproximadamente 20 días en concordancia con los días de atención al público por parte del Centro de Salud Justicia Paz y Vida.

La encuesta fue realizada en forma oportuna y responsable hasta completar el número requerido para la muestra de pacientes.

La encuesta contiene preguntas que va explorar la percepción de los pacientes en relación al grado de satisfacción respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida los aspectos a medir estaban contenidos de 40 preguntas.

4.5 Plan de análisis

Los datos obtenidos en los cuestionarios fueron ingresados en el programa de Microsoft Excel 2013, una vez ordenados, tabulados, se analizaran según la naturaleza de las variables de estudio. Teniendo presente las diferencias estadísticas en datos porcentuales. Las variables se presentaran en gráficos barras y tablas estadísticas.

4.6 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGIA	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida en el Distrito de el Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018?	<p>Objetivo general:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018 <p>Objetivo específico:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, según acción técnica. Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, según relación interpersonal Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, según accesibilidad. Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, según ambiente de atención. 	Este trabajo de investigación no presenta hipótesis por ser de tipo descriptivo.	<p>El presente trabajo es una investigación de tipo Transversal, prospectivo y observacional de nivel descriptivo y diseño epidemiológico.</p>	<p>La población está conformada por una población de 150 pacientes mayores de 18 años que acuden al Servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018</p> <p>Muestra:</p> <p>Técnica de muestreo probabilístico por muestreo aleatorio simple. Lo cual está conformada por 108 pacientes que acudieron al servicio de Odontología del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018.</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) en donde se considera 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 ⁽³⁴⁾.

V. RESULTADOS

5.1 Resultados:

TABLA N° 1

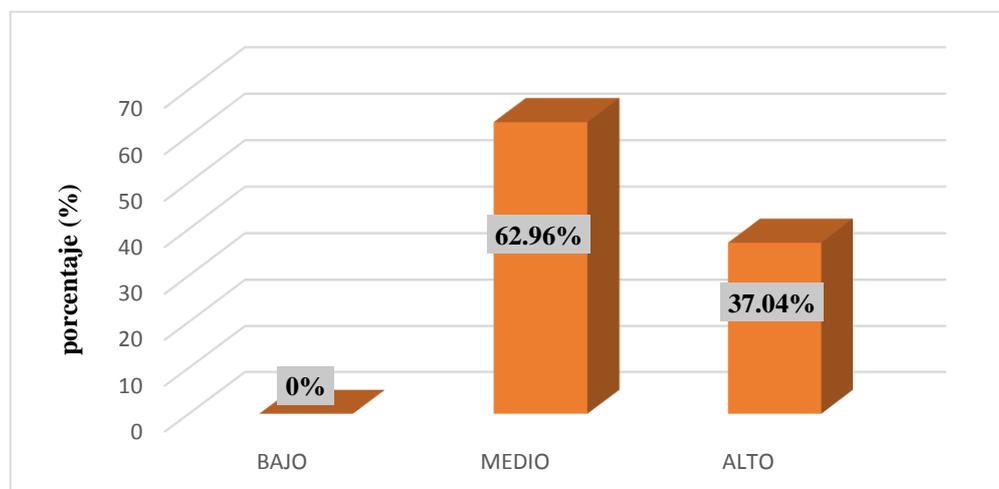
“GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA DE CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”

GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION	N°	%
Bajo	0	0
Medio	68	62.96
Alto	40	37.04
Total	108	100

Fuente: Encuesta sobre el grado de satisfacción

GRAFICO N° 1

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLOGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”



Fuente: Tabla: N° 01

TABLA N° 2:

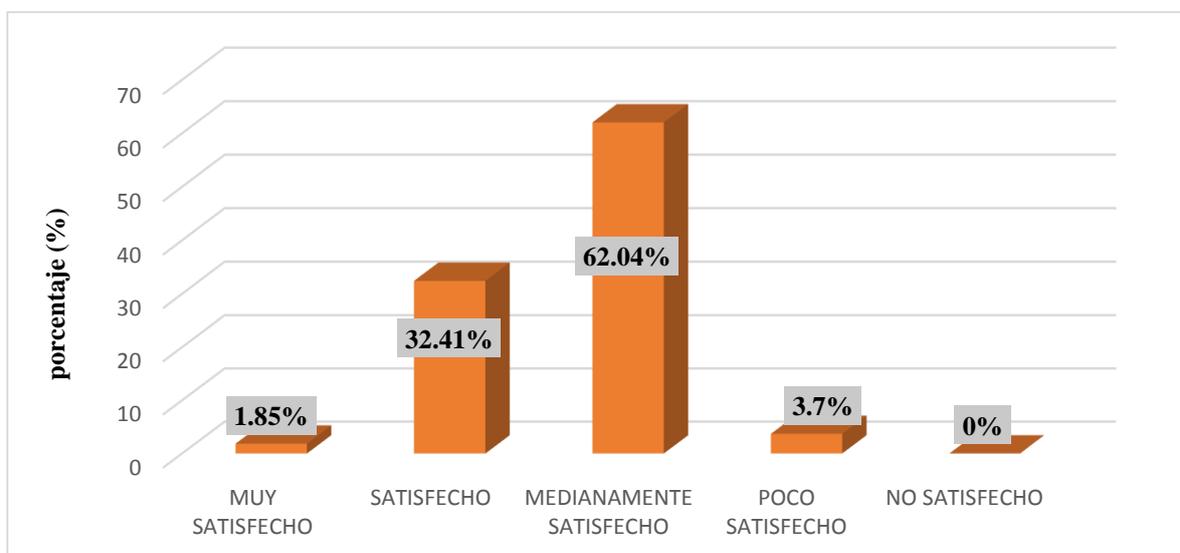
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ATENCIÓN TÉCNICA

ATENCIÓN TÉCNICA	N°	%
Muy satisfecho	2	1.85
Satisfecho	35	32.41
Medianamente satisfecho	67	62.04
Poco satisfecho	4	3.7
No satisfecho	0	0
Total	108	100

Fuente: Encuesta sobre el grado de satisfacción

GRÁFICO N° 2:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ATENCIÓN TÉCNICA



Fuente: Tabla: N° 02

TABLA N° 3:

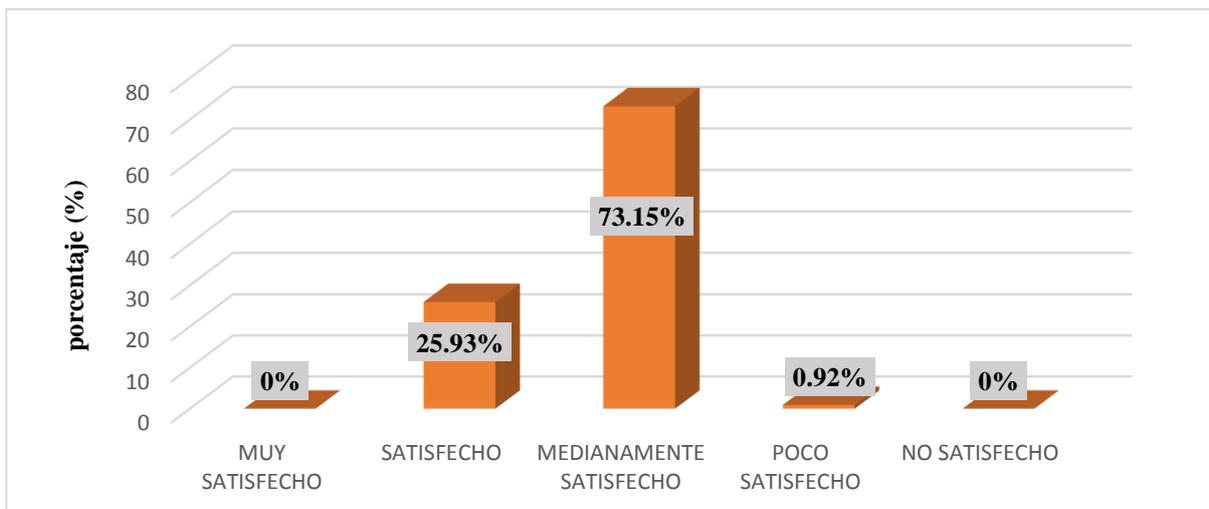
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: RELACIÓN INTERPERSONAL

RELACION INTERPERSONAL	N°	%
Muy satisfecho	0	0
Satisfecho	28	25.93
Medianamente satisfecho	79	73.15
Poco satisfecho	1	0.92
No satisfecho	0	0
Total	108	100

Fuente: Encuesta sobre el grado de satisfacción

GRÁFICO N° 3:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: RELACIÓN INTERPERSONAL



Fuente: Tabla: N° 03

TABLA N° 4:

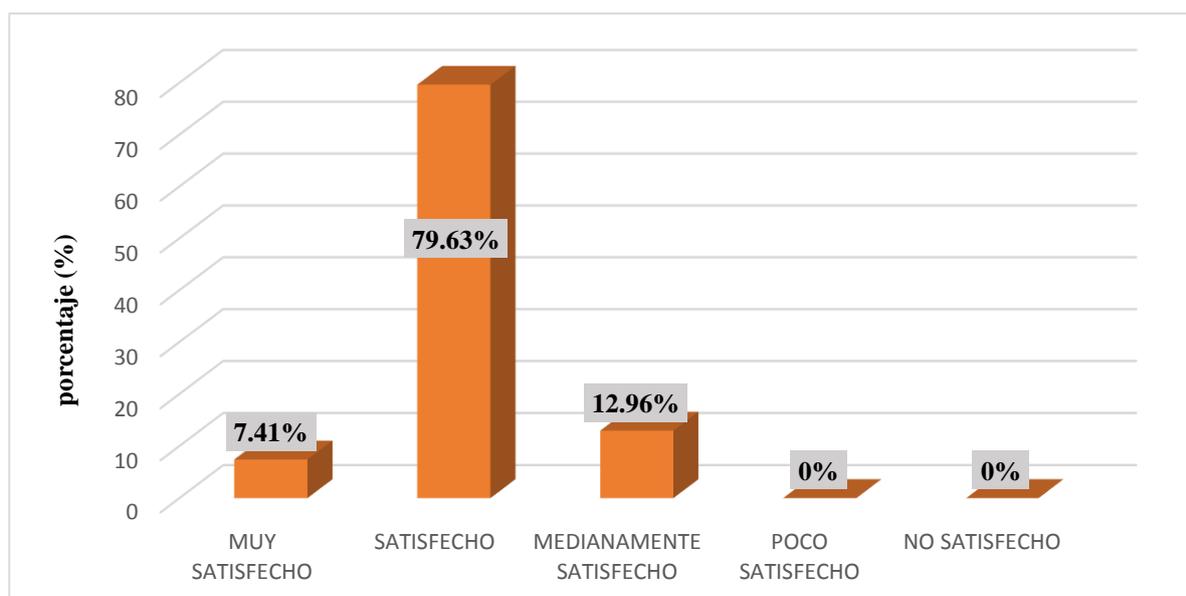
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ACCESIBILIDAD

ACCESIBILIDAD	N°	%
Muy satisfecho	8	7.41
Satisfecho	86	79.63
Medianamente satisfecho	14	12.96
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	0	0
Total	108	100

Fuente: Encuesta sobre el grado de satisfacción

GRÁFICO N° 4:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: ACCESIBILIDAD



Fuente: Tabla: N° 04

TABLA N° 5:

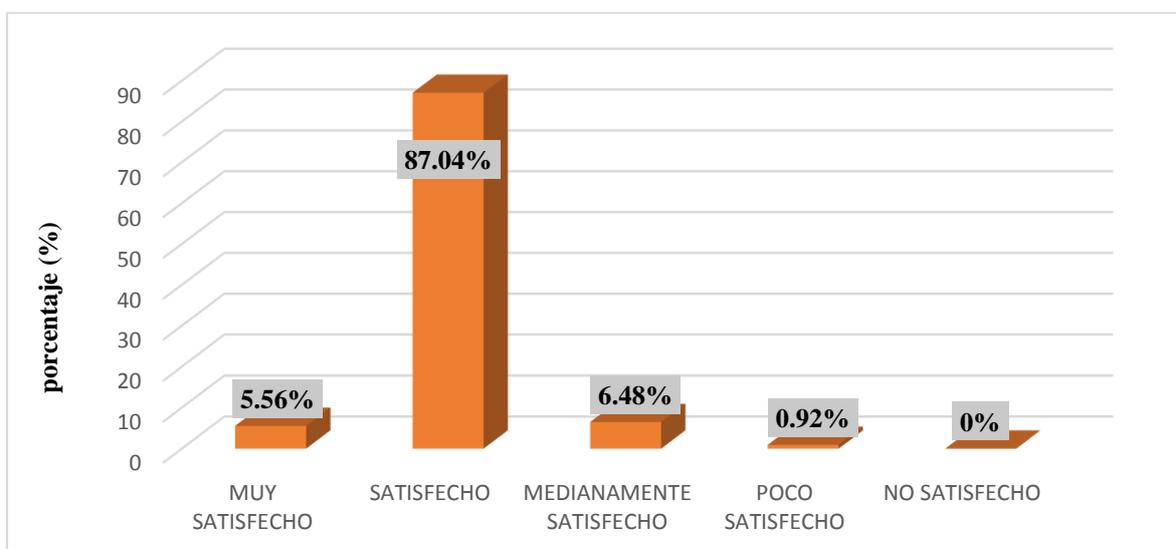
“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: AMBIENTE DE ATENCIÓN

AMBIENTE DE ATENCION	N°	%
Muy satisfecho	6	5.56
Satisfecho	94	87.04
Medianamente satisfecho	7	6.48
Poco satisfecho	1	0.92
No satisfecho	0	0
Total	108	100

Fuente: Encuesta sobre el grado de satisfacción

GRÁFICO N° 5:

“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA EN EL DISTRITO DE EL TAMBO, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, AÑO 2018”, SEGÚN ATRIBUTOS: AMBIENTE DE ATENCIÓN



Fuente: Tabla: N° 05

5.2 Análisis de los resultados

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica del Centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018, de las cuales se halló que presenta un grado medio de satisfacción 62.96% respecto a la calidad de atención odontológica brindada y comparando con el estudio realizado por **Mamani A.** que obtuvo como resultado respecto a la calidad de atención Odontológica brindada fue alto grado en un 81.7%, **Quispe D.** que obtuvo como resultado un nivel de satisfacción alto en un 82.9%, **Reyes S.** obtuvo como resultado 88% en un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido. Pero difiere del estudio realizado a pesar que son realizados los estudios en Centro de Salud, esto se pudo dar por que el personal de salud puede poseer mejor habilidad, amplios conocimientos actualizados, mejor metodología en el tratamiento a realizar. **Ruiz J.** obtuvo como resultado en un 37% el nivel de satisfacción fue malo. Por ende podemos corroborar que existen resultados diferentes, lo cual puede deberse al hecho de las diferencias que el Hospital donde fue realizado no cuentan con los intereses del personal, no hay una comunicación y trabajo en equipo, por la forma en como son atendidos los pacientes, por falta de equipamiento e insumos en el área de Odontología.

Los pacientes que acudieron al centro de Salud Justicia Paz y Vida en el Distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo, Región Junín, año 2018. El resultado de la investigación en cuanto a los atributos de atención técnica fue de 62.04% manifiestan estar medianamente satisfecho y en el atributo de relación interpersonal fue de 73.15% manifiestan estar medianamente satisfechos, **Mamani A.** en el cual nos relata que en atención técnica fue de 66.7% manifiesta estar satisfecho, relación interpersonal fue de 56.7% manifiesta estar satisfecho y **Elizondo J. Quiroga M. Palomares P. Martínez G.** obtuvo como resultado en atención técnica 71% de nivel muy satisfecho. Por ende podemos corroborar que los estudios son diferentes, lo cual podría deberse por la organización y habilidades que presenta el personal.

Sin embargo en el atributo según accesibilidad en un 79.63% y ambiente de atención 87.04% manifiestan estar satisfechos y **Mamani A.** obtuvo como resultado según el atributo accesibilidad representado con el 66.7% manifiesta estar satisfecho, ambiente de atención representado con el 51.7% satisfecho, mostrando una igualdad de resultados con el trabajo de investigación. Lo cual podría deberse que ambos Centros de Salud cumplen con las expectativas de los pacientes en relación a la calidad brindada, la prestación de servicios en el área de odontología es eficaz y eficiente.

VI. CONCLUSIONES

Grado de satisfacción respecto a la Calidad de atención fue un grado medio en un 62.96%.

Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica, según los atributos: Atención técnica fue medianamente satisfecho en un 62.04%.

Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica, según los atributos: Relación interpersonal fue medianamente satisfechos en un 73.15%.

Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica, según los atributos: accesibilidad fue satisfechos en un 79.63%.

Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la Calidad de Atención Odontológica, según los atributos: ambiente de atención fue satisfechos en un 87.04%.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ruelas E. Certificación y acreditación en los servicios de salud. 2^{da} ed. México. Instituto nacional de Salud Pública, 2007.
2. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención Odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. [Tesis de Titulación]. Cusco: Escuela profesional de Odontología Universidad Andina del Cusco Facultad Ciencias de la Salud, 2017.
3. Mamani A. Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de Atención Odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno [Tesis de Titulación]. Puno: Escuela Profesional de Odontología Universidad del Altiplano Facultad de Ciencias de la Salud, 2017.
4. Quispe D. Satisfacción del usuario en la unidad de segunda Especialización en Estomatología de la Universidad Nacional de Trujillo, 2016. [tesis de bachiller]. Trujillo: Escuela Académico Profesional de Estomatología de la Universidad de Trujillo, 2017.
5. Ruiz J. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. Rev Exp Med [internet]. 2016 [citado 08 sep 2018], 2(4): 131. Disponible en:

<http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68/63>

6. Cruz S. Nivel de satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Consultorio de Odontología del Centro de Salud San Antonio del Distrito de Moquegua, 2015 [tesis de titulación]. Moquegua: Escuela Profesional de Odontología de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2015.

7. Reyes S. Y Col. Satisfacción de usuario con los Servicios de Salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Revista cubana [serie en internet]. 2015 [citado 03 Jul 2018], 52 (3), 1. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003

8. Arroyo J. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del Puesto de Salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca en el periodo Agosto, Setiembre y Octubre del 2014. [Tesis de Titulación]. Huancayo: Facultad de medicina Universidad Nacional del Centro del Perú, 2015.

9. Tineo U. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología de Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014 [tesis de titulación]. Lima: Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia, 2015.

10. 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 periodo Enero a

Marzo del 2014. [Título de maestría]. Ecuador: Facultad Ciencias de la Salud Universidad Central del Ecuador, 2014.

11. Bustamante W. Dimensiones del Nivel de Satisfacción de pacientes atendidos en la clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014. [Tesis de titulación]. Chiclayo: Escuela de odontología universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2015.

12. Cárdenas J. Nivel de satisfacción y eficiencia del servicio de odontoestomatología del Hospital Regional Manuel Núñez Bruton y su relación con el nivel de satisfacción del usuario puno – 2014. [Tesis de magister] Puno: Escuela de posgrado Universidad Nacional del Altiplano, 2015.

13. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo 2013. [Tesis de Maestría] Lima: Facultad de medicina Universidad Nacional Mayor de san Marcos, 2015.

14. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del Servicio Odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición. RESPYN [internet]. 2011 En – Mar [citado 18 julio 2018], 12 (1), 1. Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>

15. Rocha G. Zaira D. Atuncar S. Satisfacción con la atención de Salud en los usuarios de los Hospitales del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas de Chíncha, 2017. [Proyecto de investigación] chíncha: Universidad autónoma, 2017.

16. Ayala D. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología de la Universidad de Guayaquil en el periodo 2013-2014. [tesis de titulación]. Guayaquil: Facultad piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil, 2014.

17. Elizondo J. La satisfacción del paciente con la atención técnica del Servicio Odontológico. Revista Salud Pública y Nutrición. Respyn [serie en internet]. 2011 Enero – Marzo [citado 18 julio 2018], 12 (1), 1. Disponible en:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn-2011/spn111d.pdf>

18. Betin A. Satisfacción de los pacientes respecto a Calidad de la Atención Odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Carcagena. Duazary [Internet]. 2009 Jul – Dic [citado 18 Jul 20018], 6 (2): 1. Disponible en:

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/674/64>

19. Begazo J. Como medimos el servicio. Gestión en el tercer milenio [Internet] 2006 Dic [citado 18 Jul 2018], 8 (18): 73 Disponible en:

<File:///C:/Users/LUCHO/Downloads/9227-32177-1-PB.pdf>

20. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de ala odontología de la U.A.N.L. [tesis doctoral]. Granada. Facultad de Odontología de la Universidad de Granada España, 2008.

21. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de paciente que acude al servicio de estomatología de una Institución Pública y privada en la Provincia de Lima, San Martin de Porres en el año 2017. [Tesis de titulación]. Lima: Facultad de estomatología Universidad Cayetano Heredia, 2017.

22.- Figueroa D., Cavalcanti G. Accesibilidad s los Servicios Públicos de Salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. SCIELO [internet].2014 Ene [citado 12 sep 2018], 13 (33): Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100013

23. Peña E. La calidad de atención a la salud en México a través de sus instituciones.2^{da} ed. México. Biblioteca Mexicana del conocimiento, 2015.

24. Santillan J. Modelo de gestión estratégico para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo. Revista Ciencia y Tecnología [serie en internet]. 2014 [citado 18 Julio 2018] ,10 (4). Disponible en: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/805>

25. Ponencia i Jornadas. [Página en internet]. La calidad de atención, [actualizado 18 Jul 2018, citado 18 Jul 2018]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf

26. Jesús H. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis de maestría]. Perú: Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo, 2017.

27. Viterio B. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externos de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el periodo Setiembre 2014 - Febrero 2015. [Tesis de titulación]. Ecuador: Carrera de odontología Universidad de Chimborazo, 2015.

28. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007 [Tesis de titulación]. Lima – Perú: Perú facultad de Odontología Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008.

29. Manual guía para el diseño arquitectónico servicios de consultas externas. [Página en internet]. Bogotá: Secretariado Distrital de Salud D.C. 2010 [citado el 19 Jul 2018]. Disponible en: <http://www.saludcapital.gov.co/Documentos%20Plan%20Maestro%20de%20Equipa>

[mientoenSalud/MANUALPARAELDISEÑODEL
SERVICIODECONSULTAEXTERNA.pdf](#)

30. Barrana J. Operatoria dental. 4 ed. Bueno aires. Médica panorámica, 2004.

31. Otero J. Revista virtual odontológica ejercicio profesional – ISSN 1608 – 1633. Odontomarketin [Internet]. 2011 Feb [Citado 20 Jul 2018], 11(118): 3-4. Disponible en: <http://www.odontomarketing.com/201002.pdf>

32. Ricaurte V. Área de ambientación y motivación para odontopediatría [Tesis de titulación]. Facultad de odontología Universidad de las Américas, 2015.

33. Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo 2013. [Tesis de bachiller]. Trujillo: Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú, 2013.

34. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la investigación Médica sobre Sujetos Humanos. Acta Bioethica 200; 6(2). Disponible en:

<http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/a>

ANEXOS

ANEXO N° 1

CUESTIONARIO

ENCUESTA SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA TAMBO –HUANCAYO 2018.

Llene los espacios en blancos y marque con una X la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

EDAD:

SEXO: Femenino ()

Masculino ()

GRADO DE ESTUDIO: Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

II.DATOS ESPECIFICOS

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	ATENCION TECNICA					
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 uso procedimiento 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?					

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	RELACION INTERPERSONAL					
1	¿Conoce el nombre del cirujano Dentista que lo atendió?					
2	¿El cirujano Dentista se comunicó con Ud. para recordar 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 animo a preguntar lo escucho cuidadosamente?					
6	¿El Cirujano Dentista me explico claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
7	¿El Cirujano Dentista le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
8	¿El Cirujano Dentista le explico lo que va 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 uso palabras que Ud. Podía entender?					

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	ACCESIBILIDAD					
1	¿El tiempo que tome para obtener su cita?					
2	¿El tiempo que espera al cirujano Dentista para que me atienda?					
3	¿El tiempo que pase con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
4	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
5	¿La disponibilidad al Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					
6	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					
7	¿La ubicación o localización del establecimiento de Salud?					
8	¿El horario y días de atención del Establecimiento de salud?					
9	¿La facilidad para desplazarse: rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del tratamiento?					

		Muy Satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	AMBIENTE DE ATENCION					
1	¿La limpieza y pulcritud del Establecimiento de Salud?					
2	¿Iluminación del Establecimiento de Salud?					
3	¿La ventilación y la temperatura del Establecimiento de Salud?					
4	¿Las 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° 2

Carta de presentación Al Dr. Marcos Barzola Lindo, jefe del “Centro de Salud de Justicia Paz y Vida”



CARGO
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

“Año del Dialogo y Reconciliación Nacional”

Chimbote, 04 de Agosto del 2018

CARTA N° 145-2018- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sr.:

Dr. Marcos Barzola Lindo

Jefe del Centro de Salud Justicia Paz y Vida

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 DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL CENTRO DE SALUD JUSTICIA PAZ Y VIDA TAMBO – HUANCAYO”

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. Jhoselin de la Cruz Lara**; 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@hotmail.com
Web Site: www.uladech.edu.pe

ANEXO N°3

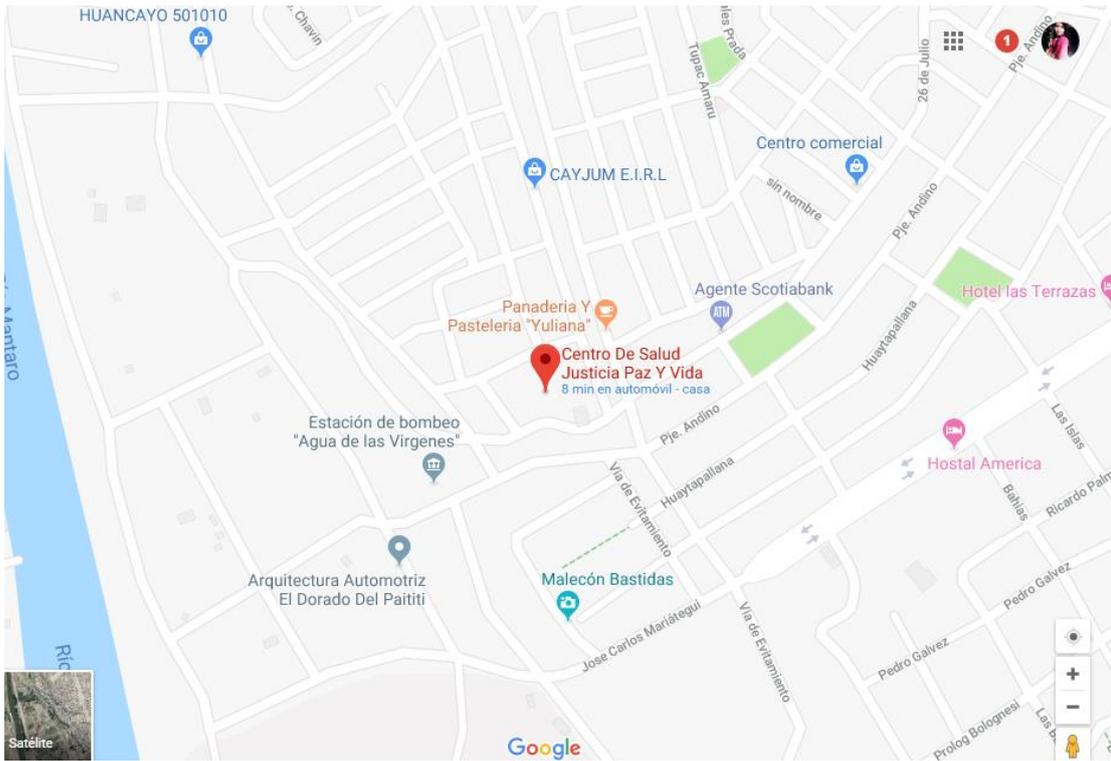
CONSENTIMIENTO INFORMADO

AUTORIZACION PARA REALIZAR LA ENCUESTA

Yo.....con N° de
DNI..... como paciente del servicio de odontología del Centro de Salud
Justicia Paz y Vida Tambo - Huancayo 2018, después de haber recibido las
explicaciones sobre el tema de investigación que se va a realizar, autorizo que se me
realice la encuesta, la misma que será utilizada como parte de un proyecto científico
académico, por parte de la Srta. Jhoselin De La Cruz Lara, para ser parte de su tema
de investigación. “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de
atención odontológica brindada por el Centro De Salud Justicia Paz y Vida Tambo –
Huancayo en el periodo 2018 (Agosto)”.

ANEXO N° 4

MAPA GEOGRAFICO



ANEXO N° 5

Él “Centro de Salud Justicia Paz y Vida”



ANEXO N°6

Evidencias fotograficas

Jefe del Centro de Salud de Justicia Paz y Vida



ANEXO N° 7

Realizando las encuestas a los pacientes que acudieron al area de odontologia





ANEXO N° 8

Sala de espera del “Centro de Salud Justicia Paz y Vida”

