



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE  
SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE  
HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN  
JUNÍN, JULIO 2018”**

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

**Autor**

**Yerman Hans Pacheco Zanabria**

**Asesor**

**Mgtr. Wilfredo Ramos Torres**

**CHIMBOTE - PERÚ**

**2018**

## **TÍTULO**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018”**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

**Mgtr. ELIAS AGUIRRE SIANCAS**

**PRESIDENTE**

**Mgtr. ADOLFO SAN MIGUEL ARCE**

**MIEMBRO**

**Mgtr. SALLY CASTILLO BLAZ**

**MIEMBRO**

**Mgtr. WILFREDO RAMOS TORRES**

**ASESOR**

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento muy especial al creador del universo, nuestro Dios, porque nada sucede si no es su voluntad y a él le ha placido que yo pueda culminar de manera exitosa todo lo que se me ha propuesto.

También quiero dar las gracias a mis padres, por su apoyo continuo tanto moralmente como económicamente, ellos hicieron que este largo camino de toda la carrera fuera posible terminarla.

Un enorme agradecimiento a todos los docentes que me brindaron su apoyo, que resolvieron mis dudas y me motivaron a no darme por vencida y pensar que todo en esta vida tiene solución y todo es posible con esfuerzo y dedicación.

## **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.

**A mis padres:** por haberme dado la vida, educación, consejos y por alentarme en esta larga trayectoria, depositando su confianza en mí siempre.

**A mi novia:** porque su gran ejemplo de ser humano me inspira y me motiva para hacer las cosas de manera correcta y limpia.

**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 tiene como objetivo principal determinar la Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018. Es de nivel descriptivo, tipo observacional, prospectivo y transversal; Se aplicó un cuestionario estructurado de 19 preguntas, mediante una encuesta. La población estuvo constituida por 100 pacientes atendidos durante el mes de Julio del 2018. La muestra fue probabilística utilizando la fórmula para proporciones, siendo un total de 80 pacientes. El grado de Satisfacción, se dividió en: Calidad de servicio, Costo, Manejo del dolor y Acceso. Los resultados se dividieron en tres niveles: bueno, regular y malo. En general, la Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica fue malo con 63%, regular con 25% y bueno con 12%; según la calidad de servicio fue regular con 55%; sobre el costo malo con 50%; acerca del manejo del dolor malo con 60% y respecto al acceso regular con 78%. Concluyendo que la Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan” fue malo con 63%.

**Palabras claves:** Satisfacción, usuario, calidad, atención odontológica.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work is to determine the user's satisfaction with the quality of dental care in the Health Center "Aclas Huancan" District of Huancan, Province of Huancayo, Junín Region, July 2018. It is descriptive level, observational type , prospective and transversal; A structured questionnaire of 19 questions was applied, through a survey. The population consisted of 100 patients treated during the month of July 2018. The sample was probabilistic using the formula for proportions, with a total of 80 patients. The degree of satisfaction was divided into: Quality of service, Cost, Pain management and Access. The results were divided into three levels: good, fair and bad. In general, the user's satisfaction with the quality of dental care was bad with 63%, regular with 25% and good with 12%; according to the quality of service it was regular with 55%; about the bad cost with 50%; about the management of bad pain with 60% and with respect to regular access with 78%. Concluding that the user's satisfaction with the quality of dental care in the Health Center "Aclas Huancan" was bad with 63%.

**Keywords:** Satisfaction, user, quality, dental care.

## CONTENIDO

1. Título de la tesis.....	ii
2. Hoja de firma del jurado y asesor.....	iii
3. Hoja de agradecimiento y dedicatoria.....	iv
4. Resumen y abstract.....	vi
5. Contenido.....	viii
6. Índice de tablas y gráficos.....	ix
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Revisión de literatura.....</b>	<b>3</b>
<b>III. Hipótesis.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. Metodología.....</b>	<b>20</b>
4.1 Diseño de la investigación.....	20
4.2 Población y muestra.....	20
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	20
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
4.5 Plan de análisis.....	24
4.6 Matriz de consistencia.....	25
4.7 Principios éticos.....	26
<b>V. Resultados.....</b>	<b>27</b>
5.1 Resultados.....	27
5.2 Análisis de resultados.....	32
<b>VI. Conclusiones.....</b>	<b>34</b>
6.1 Referencias bibliográficas.....	36
6.2 Anexo.....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

### **TABLA N° 1**

Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.....31

### **TABLA N° 2**

Satisfacción del usuario con respecto a la Calidad de servicio, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....32

### **TABLA N° 3**

Satisfacción del usuario con respecto al Costo, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....33

### **TABLA N° 4**

Satisfacción del usuario con respecto al Manejo del dolor, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....34

### **TABLA N° 5**

Satisfacción del usuario con respecto al Acceso, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....35

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

### **GRÁFICO N° 1**

Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.....31

### **GRÁFICO N° 2**

Satisfacción del usuario con respecto a la Calidad de servicio, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....32

### **GRÁFICO N° 3**

Satisfacción del usuario con respecto al Costo, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....33

### **GRÁFICO N° 4**

Satisfacción del usuario con respecto al Manejo del dolor, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....34

### **GRÁFICO N° 5**

Satisfacción del usuario con respecto al Acceso, en el Centro De Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, Julio 2018.....35

## I. INTRODUCCIÓN

El distrito de Huancan es uno de los veintiocho que conforman la Provincia de Huancayo, ubicada en el Departamento de Junín, bajo la administración del Gobierno Regional de Junín, en el Perú. Limita por el norte y por el este con el Distrito de Chilca; por el este con el Distrito de Sapallanga; por el oeste con los distritos de Tres de Diciembre y Huamancaca Chico; y, por el sur con el Distrito de Huayucachi.(1)

El Puesto de Salud de Huancan cuenta con infraestructura propia, siendo el área total del terreno de 1000 m<sup>2</sup> y la parte construida es de 162.265 m<sup>2</sup>. Cuenta con una sola planta que fue construida por FONCODES el 28 de agosto de 1998 de material noble y se encuentra en buen estado. Cuenta con 10 ambientes divididos en diferentes áreas de servicio. (2)

La satisfacción en la atención odontológica se mide a la actitud que opta el paciente hacia los servicios de salud, después de recibir los tratamientos planificados. Por ello la medición de calidad de servicio nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para el profesional en salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución.

En la actualidad investigar los métodos que miden la satisfacción en el paciente es importante porque permite tomar medidas correctivas que mejoren la calidad de servicio en la atención odontológica de instituciones públicas y privadas.

Por ello, el hecho de comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, permite tomar medidas correctivas que mejoren o incrementen la expectativa del

paciente, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y costo razonable.

El presente estudio tuvo como propósito, evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acudieron centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.

El tal sentido, el enunciado del problema fue ¿Cuál es la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018? El objetivo general fue Determinar la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018 y los objetivos específicos fueron: Conocer la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de servicio, conocer la satisfacción del usuario con respecto al costo, conocer la satisfacción del usuario con respecto al manejo del dolor, conocer la satisfacción del usuario con respecto al acceso.

La investigación estuvo justificada, debido a que no existen estadísticas sobre satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud Aclas Huancan, lo que será útil para contar con una base de datos, en estudios posteriores. La importancia de evaluar la satisfacción sobre la calidad de atención en salud oral facilitará identificar los puntos críticos en la atención de pacientes y profesionales, con el fin de elaborar un plan de mejora en el marco del mejoramiento continuo que caracteriza a centro de labores.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### Antecedentes

**Espejo D. (Lima 2018) CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ESTOMATOLOGÍA DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA Y PRIVADA EN LA PROVINCIA DE LIMA, SAN MARTIN DE PORRES EN EL AÑO 2017**

Realizo un estudio con el **objetivo** de evaluar la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP en el año 2017. **Materiales y métodos:** Diseño de estudio descriptivo, observacional y de corte transversal. Se incluyeron 100 pacientes que pertenecían al Hospital en el mes de Noviembre del año 2017. Se utilizó la encuesta con escala Servqual para medir la calidad de servicio en la atención odontológica, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa.

**Resultados:** El estudio demostró que en el Hospital se encontró diferencia significativa en cuatro de las cinco dimensiones mencionadas; las cuales fueron: Fiabilidad (0.0013), Capacidad de respuesta (0.0375), Seguridad ( $p < 0.0001$ ) y Empatía ( $p < 0.0001$ ); sin embargo la dimensión Fiabilidad no presentó diferencia significativa (0.3773), a pesar que los valores de expectativa (5.00) y satisfacción (4.80) eran diferentes. Esto indica que la calidad de servicio del Hospital no presenta diferencia entre la satisfacción y expectativa a la atención odontológica. **Conclusión:** Se encontró que la calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mayor que la calidad de

servicio del Departamento de Odontostomatología del Hospital Cayetano Heredia en el año 2017. (3)

**Quispe R. (Lima 2017) Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016.** Realizo un trabajo de investigación con el **objetivo** determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología según el uso de la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral", en el mes de Julio del 2016. **Método** de estudio fue no experimental y transversal, la población estuvo constituida por 2640 pacientes atendidos durante el mes de Julio del 2016, la muestra fue probabilística utilizando la fórmula para proporciones y fue de 188 pacientes. **El instrumento** en mención tuvo una alta confiabilidad y 5 dimensiones: calidad, acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad. **Los resultados y conclusiones** de la investigación señalan que la mayoría de pacientes presentaron un nivel de poca de satisfacción (50.5%), seguido por un nivel de regular de satisfacción (41.5%) Lo que significa que la mayoría de los pacientes cree que los algunos operarios no son atentos, amables, ni explican el tratamiento previo a realizarlo. Y muy pocos pacientes un nivel de mucha insatisfacción (8%). La dimensión mejor evaluada fue costos (47.9% lo calificaron como bueno) Lo que significa que existen aún aspectos que podrían mejorarse en este entorno, como la explicación del presupuesto, y materiales a usar. Y la peor evaluada fue accesibilidad (55.9% lo calificaron de malo). (4)

**Herrera J. (Lima 2017) Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud.** Realizo un estudio con el **objetivo** determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológico en un centro de salud. Para ello, la población estuvo

conformado por los usuarios externos o pacientes que asistieron al servicio dental en un Centro de Salud ubicado en Chorrillos en lapso de tiempo de dos meses entre abril y mayo, encuestándose a 110 personas. **La metodología** fue de enfoque cuantitativo y la recolección de información se realizó de manera personal y anónima. **Los resultados** encontrados evidenciaron las dos variables son estadísticamente significativas, donde se obtuvo una frecuencia más elevada de 42.7% de la satisfacción por parte de los usuarios, correspondiente a 47 personas encuestadas. Este estudio **concluyó** que existe relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Delicias de Villa” chorrillos, 2017 con un  $p=0,000<0,05$ , con un nivel de asociación débil a moderado de  $r: 0.406$ . Por tanto es necesario que la gestión pública en salud deba darle mayor importancia al tema de la calidad de atención en los centros de salud del distrito de Chorrillos, implementando estrategias como capacitación al personal, sensibilización a la población y promover un área exclusiva para las futuras investigaciones. (5)

**Nallar M. (Chile 2014) Nivel de Satisfacción Usuaría en Atención Odontológica en el CESFAM Rosita Renard.** Realizo un trabajo de investigación con el **objetivo** de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de pacientes adultos usuarios de atención odontológica del CESFAM Rosita Renard. Se utilizó una muestra de 72 pacientes adultos, de 18 años y más, que recibieron o se encuentran recibiendo tratamiento odontológico en dicho servicio dental. Fueron encuestados entre agosto y octubre del 2014, al interior del establecimiento. **Material y método** el diseño utilizado corresponde a un estudio de tipo descriptivo transversal, en base a aplicación de encuestas. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una

escala de 5 puntos tipo Likert y respuestas dicotómicas (si/no/) para los 11 ítems evaluados en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. **Resultados** fueron que Las áreas peor evaluadas fueron los ítems Información y Acceso a la atención. Los participantes reportaron los mayores niveles de satisfacción en los ítems Calidad de la atención y evaluación final. Indican que el nivel de satisfacción de los usuarios es, en general, alto para todos los ítems evaluados. **Conclusiones** a partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se puede concluir que: el grado de Satisfacción Usuaría en la Atención Odontológica del CESFAM Rosita Renard es alto, siendo evaluadas sus prestaciones en el rango Satisfecho para todos los ítems analizados. Las fortalezas de la percepción de Satisfacción Usuaría en la entrega de la Atención Odontológica, corresponden a Calidad de la Atención y Evaluación Final. Los puntos críticos de la evaluación de Satisfacción Usuaría en la entrega de atención odontológica son Información y Acceso a la atención. En relación a la Satisfacción Usuaría y sus variables demográficas, los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con la literatura, demostrando que el mayor porcentaje de usuarios de atención odontológica corresponde a mujeres, y que a mayor edad, mayor es el nivel de satisfacción (6)

**Betín A. (Colombia 2009) SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA UNIVERSITARIA DE LA CIUDAD DE CARTAGENA.** Realizo un estudio con el **Objetivo:** Determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. **Método:** Estudio

de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. **Resultados:** El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. **Conclusiones:** Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago. (7)

### **Bases teóricas de la investigación**

En el presente, organizaciones del sector salud, tanto privadas como públicas están desarrollando un interés por calificar el conocimiento en temas relacionados con la satisfacción, y a partir de ello buscar los factores relacionados a esta, con el fin de encontrar la suficiente información que pueda beneficiar a las organizaciones del sector, y de estos consecuentemente beneficios a los prestadores de servicios y a los usuarios o también llamados pacientes.

Es así, que para poder determinar dichos factores relacionados a la satisfacción en la atención odontoestomatológica es necesario abordar temas intrínsecos que la relacionan, como la calidad en los servicios odontológicos, por cuanto esta disciplina, tiene sus características y particularidades propias relacionadas a la satisfacción percibida por el paciente. Asimismo, es de importancia primordial asentar la

información con respecto al cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” y cuestionarios similares con influencia en la satisfacción en la odontoestomatología.

## **Calidad**

La Organización Mundial de la Salud en 1981, junto con Organización Panamericana de la Salud (OPS) propone como definición de calidad como “una situación en la que el paciente o usuario del servicio es diagnosticado y recibe un tratamiento correcto, de acuerdo a los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con un coste bajo de recursos, una baja exposición de riesgos posibles de daño colateral y un alto grado de satisfacción para el usuario”. (8).

Dicho de otra manera, la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos.

Bustamante (2014) refirió que “en los servicios de salud se hallan 2 tipos de calidad: una de tipo técnica, la cual es la asistencia que el profesional de salud proporciona al usuario con el fin de obtener bienestar. La otra es determinada por la subjetividad de los usuarios, la cual es expresada y explicada por ellos mismos”. (9).

En ese sentido López (2012) indicó en su tesis doctoral que dentro de la calidad asistencial “existe la calidad técnica que está concentrada en el producto sanitario, es decir, el servicio que se desarrolla. O que se hace. Otros aspectos a juzgar son la empatía, costo y por supuesto; la competencia técnica del profesional. Todos esos aspectos mencionados van dirigidos a la satisfacción del paciente”. (10).

"Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes" (11). "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" (11). "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite". (11)

A pesar de las dificultades para hallar una definición universalmente aceptada, el concepto de Calidad de la Atención en Salud está vinculado a la satisfacción de las necesidades y exigencias del paciente individual, de su entorno familiar y de la sociedad como una totalidad. Se basa en la organización de un cambio cuyo objetivo es lograr niveles de excelencia en las prestaciones eliminando errores y mejorando el rendimiento de las instituciones.

La Organización Mundial de la Salud define como requisitos necesarios para alcanzar la Calidad en Salud a los siguientes factores: un alto nivel de excelencia profesional, un uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto grado de satisfacción del paciente, y la valoración del impacto final en la Salud. La calidad en Salud debe entenderse englobando tres dimensiones: a) humana; b) científico-técnica, y c) económico-financiera. (11)

## **Satisfacción**

López (2012) nos dijo: Que la satisfacción del usuario o paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas posteriores, tal es así, que, si las expectativas son mayores a la percepción del servicio recibido, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del usuario paciente nacen desde las experiencias anteriores, como también de los compromisos y promesas que el mismo sistema adquiere con los usuarios pacientes. Por tanto, la satisfacción no se puede considerar como una dimensión estática, todo lo contrario, es una dimensión dinámica porque puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los dos parámetros mencionados anteriormente. (10).

Entonces se entiende que la satisfacción que experimenta el paciente no es otra cosa que la diferencia entre expectativa inicial y la percepción que el paciente tiene por el servicio prestado. (10)

Afianzando esto, Kotler (2013) definió la satisfacción como "un sentimiento de decepción o placer que se trae al comparar el resultado o rendimiento percibido de una persona o producto, de acuerdo a sus expectativas". (12).

## **Expectativa**

Para definir la expectativa López sostuvo al respecto:

La palabra “expectativa” hace mención a lo que el usuario paciente quiere o espera recibir en su atención respectiva de salud. Dado mercados cada vez más competentes en el sector privado y mercados que deberían ser competentes en el

sector público; la expectativa de cada usuario paciente logra fidelizar y también encontrar nuevos usuarios. Asimismo, se pueden encontrar 3 tipos de expectativas: una esperada, una inesperada y una expresada. La primera es cuando el usuario da por “seguro” y “normal” un resultado a obtener, su presencia no aumentará la satisfacción, pero su ausencia lo dejará insatisfecho. La segunda, la inesperada es aquella cuando el usuario cree que no va a obtener y por ello el resultado le sorprende favorablemente, en consecuencia, le causará sobre satisfacción, sin embargo, si no se obtuviera, no causaría ninguna modificación en su satisfacción. Finalmente, la expresada es cuando el usuario va a expresar lo que siente al preguntarle cuáles son las características que de acuerdo a su opinión debe de poseer un servicio óptimo de calidad. Y en relación a la presencia o no de esas características, se producirá una satisfacción o insatisfacción. (10).

### **Percepción**

Para Kotler (2013) la percepción “tiene que ver con un proceso donde una persona selecciona, organiza e interpreta toda esa información que obtiene, con el fin de crear una imagen inteligible de un tema específico” (12).

Y para Horovitz citado por Bustamante sostiene al respecto:

En la percepción y más en el tema de la calidad es influida fuertemente también por signos que caracteriza al servicio o producto. Estos signos sean verbales o no, acompañan al producto o servicio dándole un papel primordial en éste sentido y más para el usuario, tal es así que: expresar con una sonrisa el agrado de verlo, mirarlo a la cara, llamarlo por su nombre, cederle el paso, ente otras cosas dan una idea de calidad para el usuario.

Asimismo, cuando el servicio sea más complejo e intangible, más el usuario se cerrará a criterios inmediatamente ponderables, como, por ejemplo:

En los aspectos físicos del lugar y de las personas, el usuario suele juzgar la competencia de un profesional de la salud por su sala de espera.

En el aspecto de precio, la exigencia de calidad por parte del usuario aumenta en relación directa con el precio.

En aspectos como riesgo percibido, el usuario que al inicio que recibe poca información y poca ayuda, o que lo que adquiere es sin garantía, entonces, encontrará que el servicio obtenido es de una calidad deficiente, incluso cuando ello sea objetivamente errado. (13).

## **Costos**

Conceptos, definiciones y clasificación de costos La fase inicial en el estudio de cualquier área o tema nuevos, implica la familiarización con sus conceptos y terminología particulares. Este proceso de familiarización suministra a los estudiantes los fundamentos sobre los cuales puede establecerse una comprensión de los procedimientos, los problemas y las aplicaciones que encontrará en sus estudios. La contabilidad gerencial o de costos es un campo de estudio diferente; como tal, deben presentarse los conceptos básicos, las definiciones y las clasificaciones con el fin de suministrar una base conceptual del tema que se cubrirá en el resto de este libro. No hay nada mejor para empezar a establecer la base conceptual que presentar el término más importante, costo, que constituye el fundamento para el costo del producto, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones gerenciales TEI costo

se define como el "valor" sacrificado para adquirir bienes o servicios, que se mide en dólares mediante la reducción de activos o al incurrir en pasivos en el momento en que se obtienen los beneficios. En el momento de la adquisición, el costo en que se incurre es para lograr beneficios presentes o futuros. Cuando se utilizan estos beneficios, los costos se convierten en gastos. Un gasto se define como un costo que ha producido un beneficio y que ha expirado. Los costos no expirados que pueden dar beneficios futuros se clasifican como activos. Los gastos se confrontan con los ingresos para determinar la utilidad o la pérdida netas de un periodo. El ingreso se define como el precio de los productos vendidos o de los servicios prestados. En determinadas circunstancias, los bienes o servicios comprados se convierten en algo sin valor, sin haber prestado ningún beneficio. Estos costos se denominan pérdidas y se presentan en el estado de ingresos como una deducción de los ingresos, en el periodo que ocurrió la disminución en el valor. Tanto los gastos como las pérdidas tienen el mismo impacto sobre el ingreso neto; ambos son reducciones. Sin embargo, se presentan por separado en el estado de ingresos, después del ingreso operacional, a fin de reflejar en forma adecuada los valores asociados con cada uno. (14)

### **Manejo de dolor**

El dolor ha sido objeto de preocupación a lo largo de la historia de la Medicina, como lo demuestran las frases de Hipócrates: *primum non nocere* (“lo primero es no hacer daño”) y *divinum opus est sedare dolorem* (“obra divina es aliviar el dolor”). El dolor y el miedo al dolor provocan gran parte del sufrimiento que un paciente padece cuando acude a un centro sanitario. Ambos pueden estar presentes en el paciente a su llegada al centro sanitario o bien ser provocados o inducidos por

pruebas diagnósticas o terapéuticas que precise el paciente. El dolor debe ser controlado de forma segura y eficaz, independientemente de la edad, madurez o severidad de la enfermedad, por razones fisiológicas, morales, humanas y éticas. No tratarlo tiene consecuencias tanto fisiológicas como psicológicas, provocando más dolor en procedimientos futuros. Por todo ello todos los profesionales sanitarios deben concienciarse y hacer una correcta gestión y manejo, tanto del paciente que acude a un centro sanitario con dolor, como del que va a sufrirlo, con ansiedad, por algún procedimiento o técnica diagnóstico-terapéutica que se le vaya a realizar.(15)

Introducción El dolor acompaña a múltiples enfermedades y es motivo frecuente de consulta en los centros sanitarios. La Asociación Internacional para el Estudio del Dolor (AISP) lo define como “una experiencia sensorial y emocional desagradable asociada a un daño tisular real o potencial, que se describe en términos de dicho daño o cuya presencia se revela por manifestaciones visibles o audibles de conducta”. El dolor que experimenta una persona es el resultado de múltiples variables interrelacionadas: biológicas, psicológicas, culturales y sociales. Melzack define esta asociación como neuromatrix que es el responsable de la respuesta que da cada individuo ante su propia experiencia dolorosa. No hay que entenderlo únicamente como una experiencia sensorial desagradable, sino también desde el punto de vista emocional. Y más en el paciente. Creencias erróneas unidas a la dificultad para cuantificar una experiencia subjetiva, la falta de conocimientos y el temor a los efectos adversos de su tratamiento hacen que, en ocasiones, no se considere parte importante de la atención sanitaria. El dolor ha sido infratratado durante muchos años, debido a falsas creencias y mitos, sobre todo los más pequeños, no presentan

dolor debido a la supuesta inmadurez de su sistema nervioso central. Tienen un supuesto umbral más alto al dolor que el adulto. No presentan memoria para las experiencias dolorosas y olvidan el dolor. Tienen más riesgo de efectos secundarios cuando se administran fármacos analgésicos mayores (opiáceos). La administración de opiáceos predispone a la adicción en la etapa adulta. Los profesionales de la salud deben entender la enfermedad en su conjunto y la evaluación y el tratamiento del dolor, originado por la enfermedad o por el proceso diagnóstico-terapéutico, deben formar parte del proceso asistencial. El manejo del dolor incluye su correcta valoración mediante escalas apropiadas, así como la elección de la opción terapéutica, farmacológica o no, más adecuada en cada caso. Evaluación Para un correcto tratamiento hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: Duración Dolor agudo: arbitrariamente menor de 3 a 6 meses. Da lugar a cambios vegetativos, ocasiona manifestaciones de ansiedad y habitualmente responde bien a los analgésicos. Dolor crónico: el que, con una duración superior a tres meses, se mantiene, a pesar de que la causa que lo produjo haya desaparecido. No suele causar cambios vegetativos y su manejo es difícil precisando terapia combinada de fármacos. Manejo del dolor en Atención Primaria 379 Origen Puede ser de carácter nociceptivo o neuropático: Dolor nociceptivo: dolor producido por la activación de nociceptores periféricos, que transmiten impulsos nerviosos a través de vías aferentes sensoriales, sin daño del nervio periférico ni del sistema nervioso central. Se puede subdividir en dolor somático y visceral: Somático: por activación de nociceptores de tejidos superficiales o profundos. Características: bien localizado, punzante, definido, y puede atribuirse a una estructura anatómica específica. Visceral: por la activación de los nociceptores situados en las vísceras. Características: difuso, mal localizado,

sordo, agotador. Suele acompañarse de respuestas autonómicas (salivación, náuseas, vómitos). Dolor neuropático: producido por daño o compresión de los nervios o por el procesamiento anormal de las señales de dolor por el cerebro y la médula espinal. Características: quemante, lacerante, que suele tener una distribución dermatómica clara. Localización Lugar donde es percibido. Localizado: se corresponde con el lugar de origen de la lesión. Irradiado: se transmite a lo largo de un nervio, extendiéndose a partir del sitio de origen. Referido: se siente en una parte del cuerpo distante al origen (característico de algunos dolores viscerales). Se diferencia del irradiado en que este se extiende a lo largo de un trayecto nervioso, mientras que el dolor referido se percibe en una zona distante de su lugar de origen. Calidad Característica que permite describirlo. Algunos ejemplos serían: quemante, punzante, pulsátil, cólico, sordo, constrictivo, fulgurante, terebrante. Intensidad Es el grado percibido y siempre va a ser un fenómeno subjetivo. Para su medición se emplean escalas de valoración que se exponen a continuación. (15)

### **Acceso**

El derecho a la salud incluye el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud de calidad suficiente.

Todas las personas deben poder ejercer el derecho a la salud, sin discriminación por motivos de raza, edad, pertenencia a grupo étnico u otra condición. La no discriminación y la igualdad exigen que los Estados adopten medidas para reformular toda legislación, práctica o política discriminatoria. (16)

Los derechos incluyen el derecho de acceso a un sistema de protección de la salud que ofrezca a todas las personas las mismas oportunidades de disfrutar del grado máximo de salud que se pueda alcanzar. (16)

El objetivo de un enfoque basado en los derechos humanos es que todas las políticas, estrategias y programas se formulen con el fin de mejorar progresivamente el goce del derecho a la salud para todas las personas. Las intervenciones para conseguirlo se rigen por principios y normas rigurosos que incluyen:

No discriminación: el principio de no discriminación procura garantizar el ejercicio de los derechos sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición, por ejemplo, discapacidad, edad, estado civil y familiar, orientación e identidad sexual, estado de salud, lugar de residencia y situación económica y social. (16)

Disponibilidad: se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.

Accesibilidad: los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

Aceptabilidad: todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, y sensibles a las necesidades propias de cada sexo y del ciclo vital.

Calidad: los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad.

Rendición de cuentas: los Estados y otros garantes de los derechos son responsables de la observancia de los derechos humanos.

Universalidad: los derechos humanos son universales e inalienables. Todas las personas, en cualquier lugar del mundo, deben poder ejercerlos. (16)

### **III. HIPÓTESIS**

Este estudio no presenta hipótesis por ser descriptivo.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño de la investigación**

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

### **4.2 Población y muestra**

#### **Población**

La población de esta investigación estuvo conformada por 100 pacientes que acudan al Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.

#### **Muestra**

Para la selección de la muestra se utilizara el muestreo probabilístico, la muestra será de 80 pacientes que acudan al Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.

### **4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores**

#### **Variable**

##### **Satisfacción del usuario con la calidad odontológica**

La satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario, es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción del usuario con la calidad odontológica	La satisfacción es una respuesta de saciedad del usuario, es la evaluación personalizada o que percibe el usuario externo, frente al uso de un servicio o producto intangible.	Calidad de servicio	Bueno 6 - 8 Regular 3 - 5 Malo 0 - 2	Ordinal	Cuestionario
		Costo	Bueno 5 - 6 Regular 3 - 4 Malo 0 - 2		
		Manejo del dolor	Bueno 6 - 8 Regular 3 - 5 Malo 0 - 2		
		Acceso	Bueno 6 - 8 Regular 3 - 5 Malo 0 - 2		

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario que consta de 19 preguntas (Anexo N° 1), el cual fue validado por juicio de expertos (Anexo N° 2), mediante una prueba piloto aplicada por Quispe Ticona Rubén, en investigación denominada “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" San Juan de Lurigancho 2016. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión de Servicios de la Salud.

El Cuestionario consta de 2 partes: La primera son los datos generales, la segunda el cuestionario sobre Satisfacción del usuario con la calidad odontológica.(Anexo N° 1)

**En forma general:**

Está formado por 19 ítems o preguntas en las que el paciente tuvo que responder mediante una escala del 1 al 5, de acuerdo a su nivel de satisfacción percibida.

Asimismo, en esta parte, el instrumento se divide intrínsecamente en 4 partes:

Calidad del servicio

Costo

Manejo del Dolor

Acceso

Y a sus respuestas se les asignó un valor numérico, 1 a 5, siendo:

1. Totalmente de acuerdo: Simboliza un alto grado de satisfacción, porque cubre absolutamente todas sus expectativas y necesidades, en consecuencia, se muestra complacida y eleva el prestigio de los profesionales de salud y de la institución que le brindó atención, en este caso el Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”.

2. De acuerdo: Simboliza un mediano grado de satisfacción, dado que la atención brindada no fue de su total agrado, sin embargo, tampoco cree que estuvo mal, ya que de todas maneras la atención cubre sus expectativas y necesidades como paciente.

3. Indiferente: No simboliza ni satisfacción ni insatisfacción, debido a que le permite cubrir solo sus necesidades básicas como son las fisiológicas, de seguridad y pertenencia, mas no son cubiertas sus expectativas.

4. Desacuerdo: Simboliza un mediano grado de insatisfacción, porque no le es permitido cubrir sus expectativas y necesidades primarias como paciente, y ejerce sus funciones con desinterés no dándole importancia el servicio odontológico brindado.

5. Totalmente desacuerdo: Simboliza un alto grado de insatisfacción dado que nada es de su agrado ya que no cubre ninguna de expectativas y necesidades básicas como paciente, y denigra el prestigio los profesionales de salud y de la institución que le brindó atención.

Asimismo, se procede a la suma de los valores obtenidos en cada ítem, por lo que deben estar perfectamente codificados en la misma dirección, por ello en los ítems números 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19, se procedió a invertirse los resultados en las respuestas obtenidas, de acuerdo a la escala a visualizarse (Tabla 2), todo ello, con el fin de que los resultados se sumaran con una misma dirección para ser interpretados correctamente.

### **Procedimiento**

Se solicitó permiso al director del Centro de Salud Aclas Huancan, mediante un documento (Anexo N° 3), especificando el motivo y objetivo del trabajo de investigación. Posteriormente, a los pacientes se les explicó y se entregó el

cuestionario, solicitándoles veracidad en su respuesta, enfatizando la importancia de su sinceridad para el estudio.

#### **4.5 Plan de análisis**

Los datos obtenidos se ingresaran a la base de datos en el programa Microsoft Excel 2010, una vez ordenados, tabulados, se analizaran según la naturaleza de la variable de estudio. Asimismo se utilizarán tablas de distribución de frecuencias y diagramas de barras.

#### 4.6 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA
Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud Aclas Huancan, distrito de Huancan, provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018	¿Cuál es la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018?	<p>Determinar la satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Conocer la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de servicio.</p> <p>Conocer la satisfacción del usuario con respecto al manejo del dolor.</p> <p>Conocer la satisfacción del usuario con respecto al acceso.</p> <p>Conocer la satisfacción del usuario con respecto a la costó.</p>	<p><b>Variable</b></p> <p>Satisfacción del usuario con la calidad odontológica.</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Manejo del dolor</p> <p>Acceso</p> <p>costo</p>	<p><b>Población</b></p> <p>El universo estuvo conformado por todos los pacientes que acudieron al Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, la muestra será de 100 pacientes que acudan al Centro de Salud Aclas Huancan, Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 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. (17)

## V. RESULTADOS

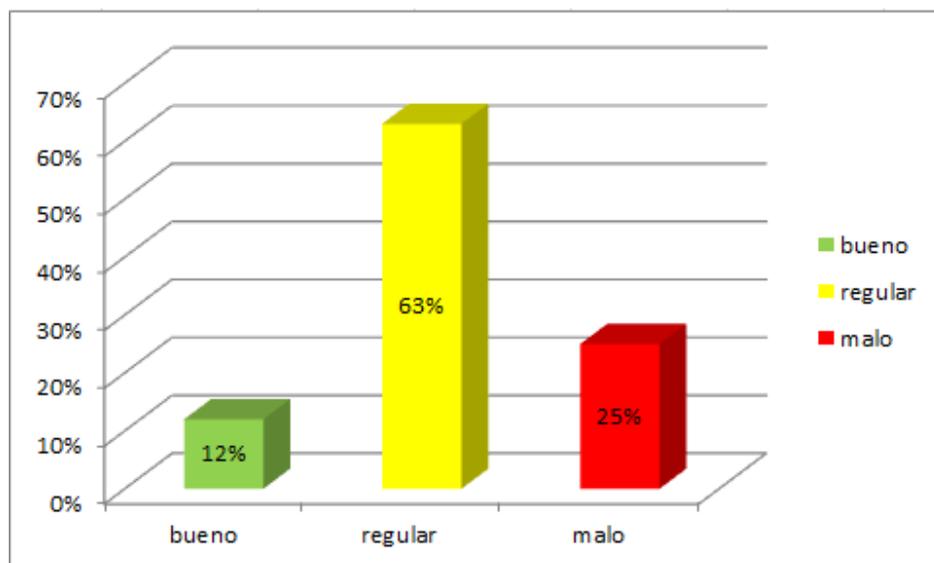
### 5.1 Resultados

**TABLA N°1:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9.6	12%
Regular	50.4	63%
Malo	20	25%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**GRÁFICO N°1:** SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018.



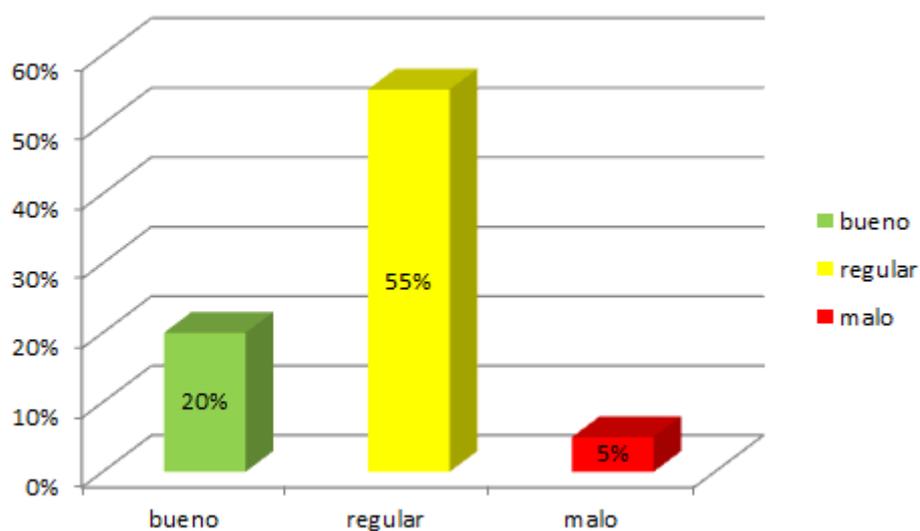
Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**TABLA N°2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018**

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	20%
Regular	68.75	55%
Malo	6.25	5%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE SERVICIO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018.**



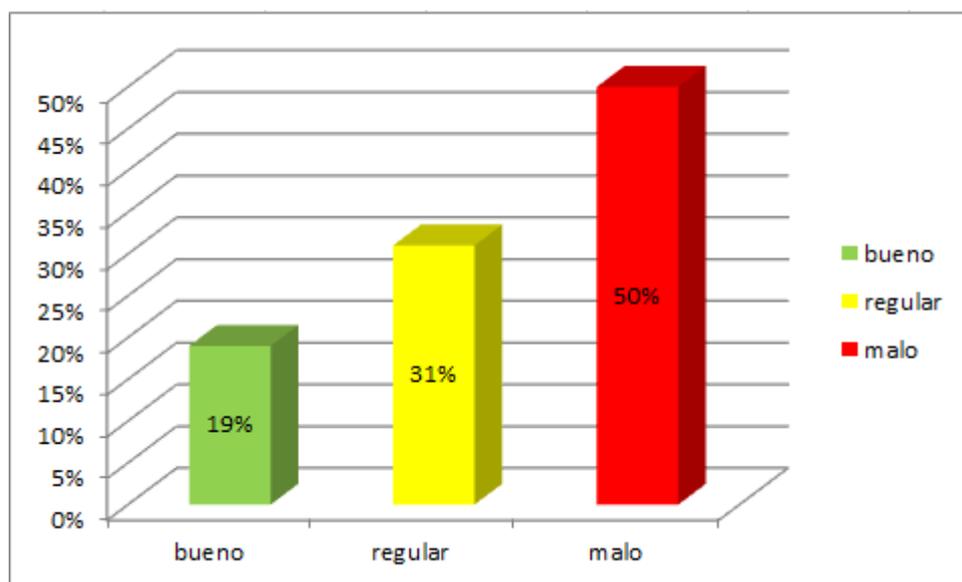
Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**TABLA N°3: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL COSTO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018**

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	15.2	19%
Regular	24.8	31%
Malo	40	50%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**GRÁFICO N°3: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL COSTO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018**



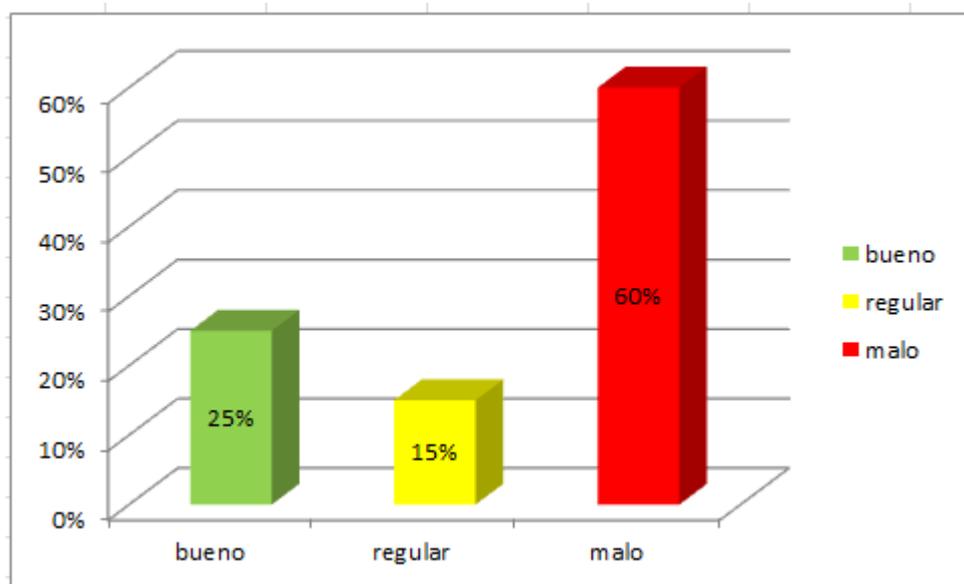
Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**TABLA N°4: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL MANEJO DEL DOLOR, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018**

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	20	25%
Regular	12	15%
Malo	48	60%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**GRÁFICO N°4: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL MANEJO DEL DOLOR, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018**



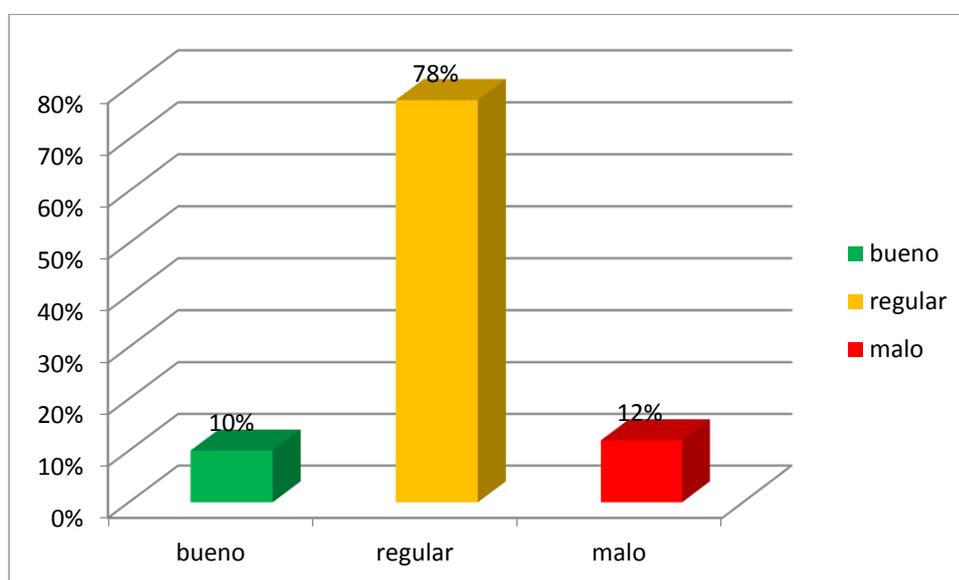
Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**TABLA N°5: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL ACCESO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018.**

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	8	10%
Regular	62.4	78%
Malo	9.6	12%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

**GRÁFICO N°5: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO AL ACCESO, EN EL CENTRO DE SALUD “ACLAS HUANCAN” DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNÍN, JULIO 2018.**



Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes, julio 2018.

## 5.2 Análisis de resultados

Los resultados obtenidos, en el trabajo de investigación, acerca de la Satisfacción del usuario en El Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio 2018, determinaron que el 63% tuvo un regular grado de satisfacción, el 25% un mal grado de satisfacción y el 12% un buen grado de satisfacción. (Ver Tabla N°1) Hecho que contrasta, con la investigación de Quispe R. (Lima 2017) donde se obtuvo una regular satisfacción de atención (50%), y solo una menor parte (8%) muestra una mala satisfacción. Por otro lado en los estudios realizados por Espejo L. (LIMA 2018), y Betin A. (Cartagena 2009), donde el mayor porcentaje en pacientes encuestados reflejan una buena satisfacción y la menor parte muestra una mala satisfacción.

Con relación a la satisfacción del usuario, respecto a la calidad de servicio, se obtuvo una regular satisfacción con el 55%, buena satisfacción con 20% y mala satisfacción con 5%. (Ver Tabla N°2). Nuestros resultados difieren con los obtenidos por Nallar R. (Chile 2014) ya que en nuestra investigación el mayoría califica como regular mientras que en el otro estudio califica como bueno.

Acerca de la satisfacción del usuario, respecto al costo, se obtuvo una mala satisfacción con el 50%, regular satisfacción con 31% y buena satisfacción con 19%. (Ver Tabla N°3). Se encontró una diferencia con el estudio realizado por Betin P (Colombia 2009), ya que identifico que el 94% de los pacientes calificaron como regular los costos manejados en El Centro de Salud “Aclas Huancan” Distrito de Huancan.

Por otra parte la satisfacción del usuario, respecto al manejo de dolor, se obtuvo una mala satisfacción con el 60%, buena satisfacción con 25% y regular satisfacción con

15%. (Ver Tabla N°4). La que se relaciona intrínsecamente con una competencia técnica óptima del profesional, este estudio tuvo una similitud como resultado en comparación con el estudio realizado por Quispe R. (Lima 2017) siendo malo con el 55%.

Por lo que se refiere a la satisfacción del usuario, respecto al acceso, se obtuvo una regular satisfacción con el 78%, mala satisfacción con 12% y una buena satisfacción con 10%. (Ver Tabla N°5). Mientras Quispe R. (Lima 2017) obtuvo en esta dimensión insatisfacción, los pacientes evidenciaron un lamentable 55% es decir, una calificación de mala.

## VI. CONCLUSIONES

Se determinó que el grado de Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en los pacientes en el Centro de Salud “Aclas Huancan”, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio año 2018, fue malo con 63%. Lo que significa los pacientes en su mayoría se encuentra insatisfecho con la manera en que sus operarios cumplen con sus tareas.

Se determinó que el nivel de satisfacción según la dimensión calidad de servicio en atención odontológica en los pacientes en el Centro de Salud “Aclas Huancan”, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio año 2018, fue regular con 55%. Lo que significa que la mayoría de los pacientes cree que los algunos operarios no son atentos, amables, ni explican el tratamiento previo a realizarlo.

Se identificó que el costo en atención odontológica en los pacientes en el Centro de Salud “Aclas Huancan”, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio año 2018, fue malo con 50%. Lo que significa que existen aspectos que podrían mejorarse en este entorno, como la explicación del presupuesto, y materiales a usar.

Se determinó que el manejo del dolor en atención odontológica en los pacientes en el Centro de Salud “Aclas Huancan”, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio año 2018, fue malo con 60%. Lo que significa que la mayoría de los odontólogos, desde la perspectiva del paciente, no son minuciosos al momento de realizarle los tratamientos, además de causarle dolor.

Se determinó que acceso al servicio en atención odontológica en los pacientes en el Centro de Salud “Aclas Huancan”, Provincia de Huancayo, Región Junín, julio año

2018, fue regular con 78%. Lo que significa que existen altos tiempos de espera, por lo cual el odontólogo debe intentar reducir los tiempos de espera, e intentar acabar el tratamiento para que el paciente no vuelva a otra cita en un tiempo lejano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. WIKIPEDIA. [Google Chrome] Junin: Wikipédia la enciclopedia libre; ©20095 [actualizado 23 jul 2018 a las 14:27]. Disponible en: [https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito\\_de\\_Huanc%C3%A1n](https://es.wikipedia.org/wiki/Distrito_de_Huanc%C3%A1n)
2. Ley orgánica de municipalidades. Ley No 27972. Plan de manejo de residuos sólidos, (20 Jul 2015).
3. Espejo D. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martin De Porres en el año 2017. [Tesis para optar el título de cirujano dentista]. Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 19 de Marzo del 2018.
4. Quispe D. Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Lima. Universidad Cesar Vallejo. 16 set del 2016.
5. Herrera J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Lima. Universidad Cesar Vallejo. 11 de julio del 2017.
6. Nallar R. Nivel de Satisfacción Usuaria en Atención Odontológica en el CESFAM Rosita Renard. Universidad Andrés Bello. Nallar, R. 2014. 1-8
7. Betin A. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la Atención

odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena.  
DUAZARY. 2009 Set.1Agost2018. 6 (2). 95-101.Disponible en:  
[http://www.university///Downloads/674-1-1525-1-10-20140614%20\(2\).pdf](http://www.university///Downloads/674-1-1525-1-10-20140614%20(2).pdf)

**8.** Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2005) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 23a Conferencia Sanitaria Panamericana 29a Sesión del Comité Regional, Washington, D.C.

**9.** Bustamante, W. (2014). Dimensiones de la satisfacción en pacientes atendidos en la clínica de la Universidad de Chiclayo. (Tesis de Bachiller). Disponible en:  
[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_WilsonEdinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf)

**10.** López, A. (2012). Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante Cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire. (Tesis de doctorado). Disponible en:  
[http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral\\_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiADame.pdf?sequence=1](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/TesisDoctoral_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiADame.pdf?sequence=1)

**11.** Organización Mundial de la Salud/Organización Panamericana de la Salud, (2008) Política y estrategia regional para la garantía de la calidad de la atención sanitaria, incluyendo la seguridad del paciente. 27a Conferencia Sanitaria Panamericana 59a Sesión del Comité Regional.

**12.** Kotler, (2013). Marketing Management. Nueva Jersey: Prentice Hall. 11 de marzode2016disponibleen:[http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing\\_Ma](http://dl.ueb.edu.vn/bitstream/1247/2250/1/Marketing_Ma)

nagement\_\_Millenium\_Edition.pdf

**13.** Bustamante, W. (2014). Dimensiones de la satisfacción en pacientes atendidos en la clínica de la Universidad de Chiclayo. (Tesis de Bachiller). Disponible en:

[http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL\\_Bustamante\\_Sandoval\\_WilsonEdinson.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf)

**14.** William Jiménez Lemus LA CONTABILIDAD DE COSTOS. CONTABILIDAD DE COSTOS. 1ed. Bogotá Colombia Fundación para la Educación Superior San Mateo; 2010. p. 11,13.

**15.** Míguez Navarro MC, Guerrero Márquez G, de la Mata Navazo S. Manejo del dolor en Atención Primaria En: AEPap (ed.). Curso de Actualización Pediatría 2018. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2018. p. 377-393.

**16.** González Medécigo, L. E., & Gallardo Díaz, E. G. (1 de Agosto de 2012). Calidad de la Atención Médica: La Diferencia Entre la Vida o la Muerte. Revista Digital Universitaria, XIII (8), 1-15.

**17.** Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la Investigación Médica sobre Sujetos Humanos. Acta Bioethica 2000; 6 (2). Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>

## Anexo N° 1

### Instrumento de recojo de información

#### CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL

#### “DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE”

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

#### I. DATOS GENERALES:

EDAD \_\_\_\_\_ años

FECHA: \_\_\_\_\_ N°

SEXO:

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ITE M	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.					
2. Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.					
3. Los dentistas cobran precios demasiados elevados					
4. Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño.					
5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.					
6. Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
7. Hay suficientes dentistas en mi zona.					
8. Los dentistas deberían hacer mas para reducir el dolor.					

9. Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.					
10. Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.					
11. Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.					
12. Me atiende siempre el mismo dentista casis siempre que necesito tratamiento dental					
13. Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata					
14. Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.					
15. El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.					
16. Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su coste antes de iniciarlo.					
17. Los dentistas deberían hacer mas para evitar que las personas tengan problemas dentales.					
18. Las consulta de los dentistas son muy modernas y disponen de las ultimas tecnologías.					
19. No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.					

**Instrucciones:** Consta por 19 preguntas a las que el paciente tiene que contestar dentro de una escala del 1 al 5 en función de su grado de acuerdo. También se especifican las instrucciones para que el paciente rellene y conteste adecuadamente el cuestionario. Siendo en puntajes: 1 “Completamente de acuerdo” y 5 “Completamente en Desacuerdo”. Y en las preguntas: 1,3,4,5,8,11,13,17. Con el resto de preguntas “Completamente de acuerdo” es 5, “Completamente en Desacuerdo” es 1.

## Anexo N° 2

### Certificado de validez de instrumento



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	SI		SI		SI		Adecuar momento hora de escala de Likert
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	SI		SI		SI		
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	SI		SI		SI		
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	SI		SI		SI		
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	SI		SI		SI		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Corresponde Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Fedth Legano Burgos DNI: 59418835

Especialidad del validador: Medicina General / Mg. Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

15 de 07 del 2016  
*[Firma]*  
JUDITH LUZANO BURGOS  
MEDICINA GENERAL  
HOSPITAL I AURELIO DIAZ UFANO  
CMP: 043578  
EsaSalud



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONAIRE"

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	DIMENSIÓN 1 Comunicación	/		/		/		/
2	DIMENSIÓN 2 Accesibilidad	/		/		/		
3	DIMENSIÓN 3 Competencia técnica	/		/		/		
4	DIMENSIÓN 3 Manejo del Dolor	/		/		/		
5	DIMENSIÓN 3 Empatía	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ ]     Aplicable después de corregir [ ]     No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ortiz Can, Fátz DNI: 024923413

Especialidad del validador: Jefe de Servicios de Obstetricia

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de 7 del 2016  
*[Firma]*  
FATZ ORTIZ LEON  
Jefe de Servicios de Obstetricia  
HOSPITAL I AURELIO DIAZ UFANO  
COP: 00915 - RNE: 00460  
EsaSalud  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL  
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE"

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
1	DIMENSION 1 Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	Simplificar el formato en la impresión del cuestionario.
2	DIMENSION 2 Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
3	DIMENSION 3 Competencia técnica	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
4	DIMENSION 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
5	DIMENSION 3 Empatía	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Por falta de suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Edwardo Aguilar Pasopera DNI: 10.162403  
Especialidad del validador: Odontólogo Pediatra Clínica del Niño Hospital en Salud Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de ... del 2016.

Mg. CD Edwardo Aguilar Pasopera  
Docente Práctico Clínica del Niño  
Universidad Alas Peruanas  
COP. 04611

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL  
"DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE"

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>	Relevancia <sup>2</sup>	Claridad <sup>3</sup>	Sugerencias
1	DIMENSION 1 Comunicación	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
2	DIMENSION 2 Accesibilidad	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
3	DIMENSION 3 Competencia técnica	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> No	
4	DIMENSION 3 Manejo del Dolor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	DIMENSION 3 Empatía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Por falta de suficiencia

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Fredy Escobedo Roldán DNI: 4.252.22.56  
Especialidad del validador: Odontólogo Pediatra Clínica del Niño Hospital de la Salud

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... de ... del 20...  
  
Dra. Susy Escobedo Roldán  
Jefa del Servicio de Odontología  
Hospital Nacional de Emergencias Gau  
A.S. Salud

Firma del Experto Informante.

**Anexo N°3**  
**Carta de presentación**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

**CARGO**  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

"Año del Dialogo y Reconciliación Nacional"

Chimbote, 04 de Agosto del 2018

**CARTA N° 127-2018- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica**

**Sr.:**

**Mg. Edwin Tovar Sedano**

**Jefe del departamento de odontología "ACLAS – HUANCAN"**

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, el estudiante viene desarrollando un taller de titulación, a través de un trabajo de investigación denominado "SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL CENTRO DE SALUD ACLAS HUANCAN, DISTRITO DE HUANCAN, PROVINCIA DE HUANCAYO, REGIÓN JUNIN, AÑO 2018"

Para ejecutar su investigación, el alumno ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso al **Sr. Yerman Hans Pacheco Zanabria**; 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

Recibido: 27/08/18

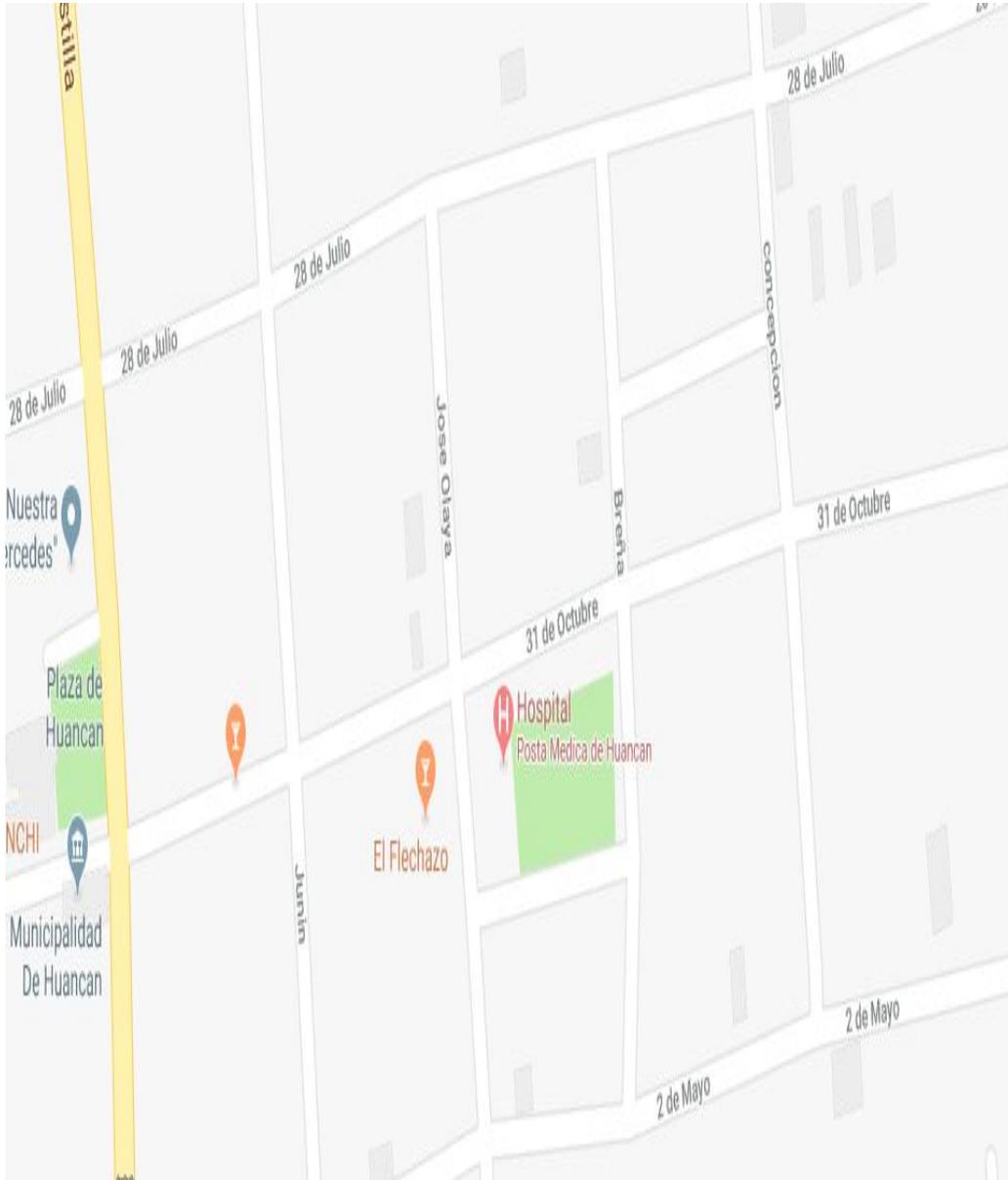
CENTRO DE SALUD  
ACLAS - HUANCAN  
**Mg. Edwin Tovar Sedano**  
COP. 10540

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°4

### Fotografías

#### Mapa de ubicación de Aclas Huancan



## Frontis del Centro de Salud Aclas Huancan



Con el Jefe del departamento de Odontología



**C.D. Mgtr. Edwin Sedano Tovar**



## Realizando la encuesta

