



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL
PACIENTE EN EL SERVICIO DE LA CLÍNICA DOCENTE
ESTOMATOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS
PERUANAS–SURCO 2016**

PRESENTADO POR:

Bach. Sidney Brescia Lizárraga Mucha

ASESOR:

CD. Mg. Verastegui Sandoval Arturo

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

LIMA–PERÚ

2016

DEDICATORIA

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

AGRADECIMIENTO

A mis padres Sonia y Moisés por haberme dado la vida, y enseñarme que las metas son alcanzables y que una caída no es una derrota si no el principio de una lucha que siempre termina en Logros y Éxitos. Gracias por siempre orientarme en todo lo que se y ayudarme a salir adelante a pesar de las inconvenientes. Este triunfo es también para ustedes. Los amo.

RECONOCIMIENTO

A mi Alma Mater, la Universidad Alas Peruanas

A todos y cada uno de sus docentes los que contribuyeron en mi crecimiento profesional.

A mis asesores: Dr. Arturo Verastegui Sandoval y la Dra. Rosario Villacrez, quienes me brindaron su valiosa y desinteresada orientación y guía en la elaboración del presente trabajo

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
RECONOCIMIENTO	iii
INDICE	iv
INDICE DE GRAFICOS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: PLATEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Descripción de la realidad problemática	3
1.2 Delimitación del problema	5
1.2.1 Espacial	
1.2.2 Temporal	
1.2.3 Social	
1.2.4 Delimitación conceptual	
1.3 Formulación del problema	7
1.3.1 Problema Principal	
1.3.2 Problema Secundario	
1.4 Objetivos del problema	8
1.4.1 Objetivos General	
1.4.2 Objetivos Especifico	
1.5 Variables de la investigación	9
1.5.1 Operacionalización de Variables	
1.6 Metodología de la investigación	10
1.6.1 Tipo y nivel de investigación	10
1.6.2 Método y diseño de la investigación	10
1.6.3 Población y Muestra de la investigación	10
1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
1.6.5 Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación	14

- a) Justificación
- b) Importancia
- c) Limitaciones

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2 Bases teóricas	22
2.3 Definición de términos	31

CAPITULO III: PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS	34
CONCLUSIONES	43
RECOMENDACIONES	44
FUENTES DE INFORMACION	46
ANEXOS	50

Matriz de consistencia	
Carta de autorización	
Consentimiento informado	
Encuesta o entrevista	
Resultados de los datos sociodemográficos	
Fotos	

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1:	Histograma de edades de participantes sobre la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas en el periodo de enero–febrero del 2016-0	35
Gráfico 2:	Datos sociodemográficas de los participantes sobre la calidad al tratamiento odontológica recibida en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas 2016	36
Gráfico 3:	Datos sociodemográficas de los participantes sobre la calidad al tratamiento odontológica recibida en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas 2016	37
Gráfico 4:	Datos sociodemográficas de los participantes sobre la calidad al tratamiento odontológica recibida en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas 2016	38
Gráfico 5:	Datos sociodemográficas de los participantes sobre la calidad al tratamiento odontológica recibida en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas 2016	39
Gráfico 6:	Calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I recibido en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.	40
Gráfico 7:	Calidad al tratamiento odontológico en la (Atención técnica) recibida en los pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016	41
Gráfico 8:	Calidad al tratamiento odontológico en la (Relación interpersonal) recibida en los pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016	42
Gráfico 9:	Calidad al tratamiento odontológico en la (Accesibilidad) recibida en los pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.	43
Gráfico 10:	Calidad al tratamiento odontológico en la (Accesibilidad) recibida en los pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.	44

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es evaluar la calidad de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas–surco 2016. El estudio es de tipo descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 pacientes. Se concluyó que el nivel de calidad al tratamiento odontológico del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas corresponde a un 42% medianamente satisfecho.

Asimismo, la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I en el servicio de la clínica estomatológica de la universidad alas peruanas fue muy satisfecho en un 79%.

Según la relación interpersonal según la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, pertenece a un 66% o muy satisfecho.

Además la accesibilidad según la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, corresponde a un 48% o muy satisfecho. Y en el ambiente de atención según la percepción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas predomina muy satisfecho un 66%.

Palabras claves: Calidad de atención, Relación interpersonal, Accesibilidad, Relación al ambiente.

SUMMARY

The aim of this research is to evaluate the quality of care as perceived by the patient in the service of teaching dental clinic wings Peruvian university-groove 2016. The study is descriptive and cross-sectional. The sample consisted of 50 patients. It was concluded that the level of quality patient dental treatment in the service of teaching dental clinic of the University Peruvian Wings corresponds to 42% fairly satisfied.

Also, quality dental treatment in patients 19 to 73 years adult I service the dental clinic of the University Peruvian Wings was very satisfied by 79%.

According to the interpersonal relationship as quality dental treatment in patients 19 to 73 years adult I of the dental teaching clinic wings Peruvian university, it belongs to a 66% or very satisfied.

In addition the accessibility according to quality dental treatment in patients 19 to 73 years adult I of the dental teaching clinic wings Peruvian university, corresponds to 48% or very satisfied. And in the environment of care as perceived by the patient in the dental faculty of the university clinic Peruvian wings dominates 66% very satisfied.

Keywords: Quality of care, interpersonal relationship, Accessibility, relationship to the environment.

INTRODUCCIÓN

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

Comparativamente con otras actividades laborales, el odontólogo ha comenzado tardíamente a tener interés por aquello que forma parte también del cometido de su profesión es decir, la satisfacción de sus pacientes, el conocimiento y observación de la satisfacción del paciente, constituye una parte importante de su organización.

La Escuela Profesional de Estomatología, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud de la Universidad Alas Peruanas, forma profesionales con una visión humanística, basada en una sólida preparación moral, con espíritu de éxito, alto sentido de responsabilidad y deseo permanente de superación.

La satisfacción va ligada al concepto de preferencias subjetivas o expectativas o depositadas, del servicio ofrecido acumula información sobre la valoración personal que puede conocerse por la observación y pretende captar información sobre la calidad objetiva que tiene del servicio el usuario.

La satisfacción del paciente con el servicio dental puede ser influenciada por las características sociodemográficas del individuo como: el sexo, edad, estado civil, grado de instrucción y ocupación, varios estudios han llegado a diferentes conclusiones con respecto a estas influencias. La salud percibida, la naturaleza de la interacción dentista-paciente y la estructura de la atención dental

entregada son también factores significantes que determinan el nivel de satisfacción con el servicio.

En la clínica docente estomatológica están comprometidos en brindar una atención personalizada de acuerdo a cada tipo de paciente, mediante una atención integral en salud oral al adulto y al adulto mayor, individual o corporativa a través de prestaciones de servicios con óptima calidad y solidaridad, mejorando los estándares de salud oral de la comunidad, además asumiendo cambios de comportamiento y actitudes en el establecimiento, levantando el autoestima en cada uno de los pacientes al mismo tiempo, y aumentando la productividad, empleando racionalmente los recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos, asumiendo todo con el compromiso orientado al bien común.

El presente trabajo de investigación pretende contribuir en comprobar la calidad apreciada por los pacientes atendidos en los servicios de la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas, durante el ciclo académico 2016.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su paciente, dentro de la organización y como cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final. La satisfacción en los servicios odontológicos es un tema que hoy ha cobrado cada vez más interés en instituciones públicas y privadas. Se considera que en el concepto de satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

1. Organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros).
2. Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
3. Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.¹

Uno de los factores que determina la satisfacción de los pacientes es el tipo de relación entre el profesional odontólogo. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología.

Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.

Lo que constituye toda una cadena de técnicas, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su cliente, y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar eficacia hacia el usuario o las personas que asisten, en demanda de atención sanitaria.²

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar la atención que brindan en los servicios sanitarios facilitando información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.³

Entre los factores que determinan el bienestar del paciente con el odontológico. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración del personal que acude a los servicios de salud. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto profesional-paciente; reconocido como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.⁴

La satisfacción con la atención odontológica está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y entrega de información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental, dado que un estudio reveló que la ansiedad dental es un importante predictor de una serie de resultados de salud mental y oral.⁵

Los resultados obtenidos en la investigación permitirán desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuirá a identificar, analizar, evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención dental, definir y promover las medidas preventivas o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan dichos servicios.

1.2 Delimitación del problema

1.2.1 Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en la Universidad Alas Peruanas Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud. Escuela Profesional de Estomatología. Sede Surco. Año 2016.

1.2.2 Delimitación temporal

El tiempo de trabajo del presente estudio estará comprendido con los pacientes atendidos en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas durante el ciclo de verano 2016.

1.2.3 Delimitación social

La presente investigación permitirá identificar criterios como: Trato humano, interés del operador, información sobre el problema de salud oral, tiempo de atención, preparación profesional del personal, limpieza, equipamiento, organización en el proceso de atención de pacientes que acuden a la clínica odontológica, para que de esta forma se proponga un plan de mejora que permita un servicio odontológico de calidad en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

1.2.4 Delimitación conceptual

La actual investigación permitirá conceptualizar

1.2.4.1 Satisfacción: Es un sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas.⁶

1.2.4.2 Percepción: Es el modo o manera en la que el cerebro de un organismo interpreta los estímulos sensoriales que recibe a través de los sentidos para formar una impresión consciente de la realidad física de su entorno.

1.2.4.3 Paciente: Proviene del verbo latino *pati*, que quiere decir *el que sufre*: el paciente es pues, una persona enferma que es atendida por un profesional de la salud.⁷

1.2.4.4 Clínicas dentales: Básicamente podría decirse que clínica odontológica, consultorio dental u otros nombres como oficina, centro y algunos más, son diferentes nombres para lo mismo. En la actualidad hay una tendencia a conceptualizar como clínica a una agrupación de odontólogos con diferentes especialidades, reunidos en el mismo establecimiento.

1.2.4.5 Escuela profesional de estomatología: Unidad pedagógica cuya organización se ajusta a las características propias de la facultad. La escuela profesional de estomatología de la universidad al peruanas, forma profesionales con capacidad de tratar enfermedades bucodentales y relacionadas. Promociona, previene, diagnostica, trata y recupera la salud de la cavidad oral, con una visión humana, científica y tecnológica, basada en una sólida preparación moral, espíritu de servicio, alto sentido de responsabilidad y deseo permanente de superación.²

1.2.4.6 Universidad alas peruanas: Es la persona jurídica de derecho privado, promovida y creada por la promotora asociación civil alas peruanas el 26 de abril de 1996, con la intención ineludible de contribuir con el desarrollo del país. Goza de autonomía en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico, dentro de la constitución, las leyes y su estatuto, la ejerce inspirada en los principios que orientan sus funciones hacia el logro de los fines y objetivos por lo que fue creada. Dedicándose al estudio, la investigación, la producción y la difusión cultural, científica y tecnológica, así como a la formación de profesionales y académicos.²

1.3. Formulación del problema

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención técnica percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención interpersonal percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión accesibilidad percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?

¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión ambiente percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?

1.4. Objetivo del problema

1.4.1 Objetivo general

Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.

1.4.2. Objetivos específicos

Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención técnica recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.

Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención interpersonal recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.

Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención de la dimensión accesibilidad recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.

Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la dimensión ambiente recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.

1.5. Operacionalización de la variable

Las referencias teóricas relacionadas con el objetivo y el problema planteado, nos permitirán identificar las siguientes variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR
CALIDAD AL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO	Atención técnica	Ordinal: satisfacción Según la escala de Lickert: <ul style="list-style-type: none"> - Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
	Relación interpersonal	Ordinal: satisfacción Según la escala de Lickert: <ul style="list-style-type: none"> - Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
	Accesibilidad	Ordinal: satisfacción Según la escala de Lickert: <ul style="list-style-type: none"> - Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
	Ambiente de atención	Ordinal: satisfacción Según la escala de Lickert: <ul style="list-style-type: none"> - Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
COVARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Edad	Edad	19 a 73 años
Sexo	Sexo	Masculino Femenino
Estado civil	Estado civil	Soltero (a) Casado (a) Viudo (a) Divorciado (a)
Grado de instrucción	Grado de instrucción	Primaria Secundaria Superior Técnica
Ocupación	Ocupación	Dependiente Independiente Otros

1.6 Metodología de la investigación

1.6.1 Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo, conforme a sus propósitos y naturaleza se ubica como una investigación básica, descriptiva y de corte transversal.

1.6.2 Método y diseño de la investigación

Diseño metodológico

La investigación fue realizada bajo el método descriptivo.

En el estudio se consideró la formulación de los objetivos, cuyas variables se han trabajado a partir de sus dimensiones, las que a su vez partieron de indicadores cuantificables convertidos en ítems en fichas preparadas bajo la forma de categorías de análisis hasta obtener el rigor de la realidad.

1.6.3 Población y muestra de la investigación

a) Población de la investigación

El grupo de estudio lo constituyeron 50 pacientes que acudieron a consulta y posterior tratamiento en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas-sede surco.

b) Características sociodemográficas

La mayoría de estudios realizados desde los inicios de los años 90 sobre la satisfacción de los pacientes han tomado en cuenta el papel que juegan las variables sociodemográficas como determinantes de satisfacción.

Aunque la influencia de las características de los pacientes ha sido estudiada, la atención se ha enfocado sobre características sociodemográficas como: edad, sexo, estado civil, grado de instrucción, ocupación.

Algunos estudios han encontrado que los pacientes mejor educados tienen más satisfacción, quizás esto se deba a que estos participan más en su diagnóstico, plan de tratamiento, mientras que otros encuentran menos satisfacción, otros encuentran más satisfacción en pacientes de menor educación.

Criterios de inclusión

La muestra de estudio tiene las siguientes características:

- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes cuyas edades estén comprendidas entre los 19 a 73 años.
- Pacientes que recibieron por lo menos dos citas cumplidas en el momento de la aplicación de la encuesta.
- Pacientes que estén dispuestos a colaborar con la investigación y que hayan firmado un compromiso ético (Ver Anexo N.º 3).

Criterios de exclusión

- Pacientes que acudieron por emergencia.
- Pacientes poco colaboradores o que presenten trastornos nerviosos y/o mentales.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a) Técnica

- Se solicitó permiso a la dirección de la escuela académico profesional de estomatología para la ejecución del proyecto de investigación en la clínica docente estomatológica (Anexo 2).
- Una vez que se obtuvo la aprobación del estudio se procedió a la recolección de datos invitando a los pacientes que cubrían los requisitos de inclusión a una entrevista en la sala de espera.
- Una vez identificados se les explicó el objetivo del estudio y que su participación consistía en contestar un cuestionario. Que la información era confidencial ya que el instrumento no llevaba su nombre.

- Cuando el paciente aceptó participar se les solicitó por escrito que firmara un consentimiento informado (Anexo 3).
- Se le aclaró al paciente que tiene la libertad de retirarse en el momento que lo deseara.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta especialmente para este estudio (Anexo 4). Que consta de dos partes:

1. Datos de filiación o identificación. Edad, género, estado civil, grado de instrucción y ocupación.
2. Datos en relación a la satisfacción del paciente dispuestos en 40 preguntas, divididas en cuatro subescalas de 10 preguntas cada una: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. El instrumento consto de preguntas cerradas de respuesta única. Cada pregunta tiene cinco alternativas medido según la escala de Lickert siendo sus valores desde no satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho

La información directa: Previo consentimiento del paciente la recolección de datos se inició con la aplicación de una encuesta la que les fue proporcionada al finalizar la consulta. Se facilitó un lapicero y para garantizar la confidencialidad de la información se colocó una urna con el objeto que se depositara el cuestionario una vez contestado, en vez de que hubiera alguien encargado de recogerlo.

b) Instrumentos de la investigación.

La ficha de recolección de datos, documento que fue confeccionado en dos partes, la primera con datos de filiación y la segunda parte de 40 preguntas cerradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el cuadro de operacionalización (Anexo 4).

Percepción de la atención

Definiciones Conceptual: Seclen-Palacin J. nos refiere que la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención.⁸

Definiciones Operacionales: Para la presente investigación se midió la satisfacción como: nivel de satisfacción Alto, Medio y Bajo.

Se realizó una categorización de la siguiente manera:

- Alto : 147 a 200 puntos
- Medio : 94 a 146 puntos
- Bajo : 40 a 93 puntos

Atributos / Dimensiones de la atención

Definiciones conceptuales

Atención técnica Competencia técnica, experiencia, habilidad y actitud del profesional.

Relación interpersonal Aspectos de la interacción dentista paciente.

Accesibilidad Atributos relacionados a la accesibilidad del servicio de la atención.

Ambiente de atención Buen ambiente de trabajo en el consultorio.

La evaluación del nivel de agrado de los usuarios con los servicios odontológicos en la atención recibida realizó a partir de los 40 ítems subdivididos en las cuatro dimensiones de la atención de la parte dos del cuestionario, de cinco respuestas para cada una según la escala de Lickert con valores desde no satisfecho=1, poco satisfecho=2, medianamente satisfecho =3, satisfecho =4 y muy satisfecho = 5 (Anexo 5).

Definiciones operacionales

Se realiza categorización para cada atributo:

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

Evaluación del instrumento de evaluación

Confiabilidad y validez

El instrumento de recolección de datos fue validado por el estudio de Elizondo j.;¹² esto permitió garantizar la consistencia interna del instrumento y reducir el margen de error.

1.6.5 Justificación, importancia y limitaciones de la investigación

Justificación

La universidad alas peruanas en su escuela profesional de estomatología no es la única que brinda servicios odontológicos ya que existen en Lima facultades de odontología, como: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Federico Villareal, Cayetano Heredia, San Martín de Porres, Garcilaso de la Vega, Norbert Wiener y San Juan Bautista los cuales cuentan con sus respectivas clínicas docentes; por lo que se hace indispensable por la competencia existente no solo estar frecuentemente a la vanguardia de los avances científicos y tecnológicos si no también aplicar técnicas para atraer pacientes manteniendo la calidad profesional logrando que los pacientes asiduos a estos establecimientos por diversos motivos, se sientan satisfechos con la atención recibida desde que ingresa hasta que culmina con todos sus tratamientos con el deseo de volver cuando lo requiera y se convierta en un asiduo paciente.

Por lo expuesto la presente investigación se justifica ampliamente al considerar este tema como uno de los mayores desafíos que tiene nuestra institución con la sociedad y los futuros profesionales.

Importancia

La cultura de diferentes países en las que se ha establecido medir la satisfacción de un servicio basados en diferentes estándares y admitidos generalmente como: puntualidad, prontitud, atención, cortesía, amabilidad, honestidad, rapidez a la respuesta, precisión de la respuesta, respeto al cliente, en la creencia de que la satisfacción se construye solo a expensas de la buena voluntad del recurso humano.

La investigación propuesta es significativa pues en principio busca la satisfacción del paciente atendido en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas.

Detectar las debilidades e ineficiencias de los procesos de atención al paciente es hoy día una necesidad que no siempre es fácil de resolver. Es importante diferenciar la calidad de un producto y la de un servicio. La de un producto responde a las características externas del mismo y a su efectividad aislada para un fin determinado. La de un servicio reúne gran cantidad de factores o componentes que no pueden dissociarse.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para la investigación. Hoy la satisfacción lo encontramos cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas logrando que se sientan totalmente satisfechos con nuestro trabajo.

Limitaciones

Como en toda investigación encontramos diversas limitaciones, desde logísticas a económicas, la que a medida de las posibilidades se trató de superar exitosamente, debido a que la información necesaria está en el ámbito laboral donde me desempeñe como estudiante de pregrado en estomatología.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Para la presente investigación se seleccionaron antecedentes al trabajo propuesto, cuyas recapitulaciones se presentan a continuación:

BETIN y et ál. Manifiesta que la satisfacción del usuario en un tema de debate para las instituciones de servicios de salud; en odontología es base para la recomendación de servicio profesional y posterior reingreso del paciente. En el objetivo determina el grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes universitarios de la ciudad de Cartagena. Nos refiere que en el método de estudio es de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. Y en los resultados del estudio nos refieren que encontramos de 292 historias clínicas seleccionadas aleatoriamente simple, entre 2008 y 2009. Se incluyeron historias clínicas de pacientes, quienes recibieron atención integral odontológica. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. El 89% 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%.¹⁰

BUSTAMANTE S, W. Nos manifiesta en el estudio realizado los factores de la satisfacción de los usuarios, proporcionando información sobre calidad percibida en los aspectos de estructura y resultados. Dentro del estudio se considera la relación de satisfacción entre la relación del profesional y el paciente. La relación es importante analizarla desde una dimensión ética para el personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida. En la cual podemos determinar la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, ser

cuidadoso con el tratamiento realizado, tener amabilidad técnica e inspirar confianza. La satisfacción de atención dental es fuertemente influenciada con experiencia, importancia de la comunicación e información a los pacientes. La satisfacción de los pacientes debe ser una estrategia continua de salud, el resultado en la cual se evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes es 31% estuvieron de acuerdo 31% se mostraron indecisos, diferentes resultados se evidenciaron en esta investigación donde el 49.11% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y el 41.42% estuvieron de acuerdo en que los dentistas realizan los tratamientos sin ocasionarle dolor. Según el nivel de satisfacción del paciente según confort con respecto a la comodidad de la sala de espera, el 43.20% estuvieron de acuerdo; así mismo el 43.20% consideran que no suelen esperar mucho para su atención, y el 52.66% se sienten bien informados dentro de la clínica.¹¹

ELIZONDO-Elizondo J. y et ál. Resume en que la satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud y se considera una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio. En su objetivo es confrontar la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. El 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 especialidad odontológica. Se observó que existe relación entre las clínicas y el grado de satisfacción de la atención técnica ($p < 0.05$). También se observó relación entre el grado de satisfacción y la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, la recomendación del servicio y la intención del paciente de regresar en caso de requerir otro tratamiento. ($p < 0.05$). Concluye demostrando que la atención técnica está relacionada con el grado de satisfacción del paciente. Además 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.¹²

GARCÍA M. y et ál. El estudio realizado se justifica desde la creación del centro de salud Portoviejo prestando atención al porcentaje significativo de pacientes que buscan atención odontológica, existiendo personas del sector de bajos recursos. Manifiesta que la satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud, la cual es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con los servicios y se debe tomar en cuenta lo siguiente: identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan cambio para incrementar la satisfacción. El campo de trabajo en donde se realizó la investigación, presenta las condiciones viables y necesarias en la elaboración de un análisis a fondo y verificable, ya que brinda datos e información actualizada, así mismo, se cuenta con suficiente base teórica para completar la investigación adecuada. El autor espera que el estudio logre beneficiar a los futuros profesionales, a los pacientes y a la sociedad en general por cuanto se podrá disponer de resultados confiables que van a permitir tomar decisiones correctas y oportunas para contribuir a optimizar el desempeño del área odontológica. Es de suma importancia conocer la satisfacción del paciente después de haber asistido a la consulta odontológica. El desconocimiento puede propiciar la existencia de factores solubles que atentan contra la calidad de servicio, el grado de satisfacción, por tanto la salud bucal de la población atendida.

Esta investigación aportará elementos para evaluar la necesidad de promover programas de formación, concientización y promoción de líderes comunitarios en el campo odontológico que realizarán gestiones en los organismos pertinentes para obtener recursos y desarrollar campañas en todo Portoviejo.¹³

JACINTO Núñez realizó una investigación que en su objetivo del estudio fue determinar la 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. Para ello aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario (paciente). En este modelo se consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado. En los que a la dimensión de estructura se refiere, los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno. En la dimensión de resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como mayoritariamente bueno. Los estudios revisados concernientes a calidad de atención bajo el modelo de Donabedian revelan que en cuanto a la dimensión de estructura la calidad no es buena, en cuanto a la dimensión de procesos la calidad se refleja como buena y en la dimensión de resultados la calidad mejora bastante. Este estudio permitió obtener información de los usuarios de la clínica de la facultad de odontología acerca de sus percepciones con respecto a la atención que brinda la clínica.¹⁴

LÓPEZ, A.J. Nos refiere en su estudio que la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario dental satisfaction questionnaire manifiesta que existen una serie de dimensiones en la que podemos medir la calidad, muchas de ellas susceptibles de evaluación. Entre las que puede destacar:

- 1) Competencia *profesional*, o capacidad del profesional para utilizar los medios y conocimientos científicos y técnicos más avanzados existentes para abordar el problema de salud del paciente.
 - 2) *Adecuación*, o medida en que la atención prestada se corresponde con la necesidad que presenta el paciente.
 - 3) *Oportunidad*.
 - 4) *Efectividad*, o efecto medible de una atención sanitaria en el conjunto de la población que la recibe en condiciones de práctica real y habitual.
 - 5) *Eficiencia*, o relación entre los resultados obtenidos y el coste.
 - 6) *Continuidad* en la asistencia.
 - 7) *Accesibilidad* a la atención sanitaria.
 - 8) *Satisfacción del paciente*, o medida en que la atención sanitaria prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas iniciales del paciente.
- Dimensiones que en su conjunto le apoyan a concluir con el objetivo de

que todas las evaluaciones de la calidad en los servicios sanitarios han de estar centrado en conocer cuál es la realidad como paso previo a la implantación de actividades y programas para mejorarla. No tiene sentido conocer cuál es la realidad para no hacer posteriormente nada; hemos de ir un paso más allá, instaurando medidas para mejorar la calidad de los servicios prestados. Dado que actualmente se tiene más en cuenta los valores y opiniones de los pacientes, nos centraremos en la satisfacción del paciente y en su medida.¹⁵

PARIAJULCA, R. Manifiesta que su estudio es de tipo observacional, transversal y descriptivo. La investigación llega a la conclusión que en la muestra está conformada por 86 pacientes y 43 proveedores de salud. Se concluyó que el nivel de calidad de atención según la percepción del paciente en la Clínica de la Universidad Privada Norbert Wiener fue buena en un 37,2% sin embargo en de acuerdo a la percepción del proveedor fue regular 42,5%. Sin embargo la percepción del paciente y el nivel de la calidad de los proveedores del noveno ciclo fue mayor que del octavo ciclo según la percepción de la calidad de atención, las diferencias fueron estadísticamente (0,05%).¹⁶

RODRÍGUEZ V, M. En su investigación concluye diciendo: Que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de la UNMSM, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa. En calidad objetiva, se determinó que el indicador “como esperaba” fue el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%, donde la Puntualidad (25,2%) y Tiempo de Espera (25,7%). En relación a la calidad subjetiva como esperaba obtuvo las frecuencias superiores al 40%, seguido por “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba”. Informa que la frecuencia en atención fue en mayor proporción el género femenino (57,3%) y el masculino (42,7%). En relación a los grupos etáreos de los pacientes de la Clínica, muestra que entre los 36 a 55 años se encuentran los porcentajes más altos de la percepción de la

calidad como regular (entre 78,9% y 82,1%). La distribución en el resto de los grupos de edades se muestra bastante homogénea. Al realizar la prueba de independencia de cuadrado se encuentran que existe asociación entre ambas variables ($p < 0,05$). Sobre la ocupación de los encuestados nos indica un (31,9%) de amas de casa, seguido por los trabajadores independientes (19%). Con respecto al grado de instrucción y la calidad percibida se encontró que existe asociación entre ambas variables, donde a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de la percepción de la calidad. Por lo que al evaluar la satisfacción global de los pacientes, se encontró que los usuarios externos se encontraban satisfechos con la atención, representado por un 67,1%. En porcentajes muy pequeños se encontraron niveles de muy insatisfecho (1%) e insatisfecho (2,4%).¹⁷

2.2 Bases teóricas

No es fácil definir el término de satisfacción por ser un concepto muy subjetivo pero se puede establecer que la satisfacción definida por la real academia de la lengua española como la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse, razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.¹⁸

La organización mundial de la salud, define el concepto calidad referida a los servicios sanitarios como la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente.¹⁹ Además, considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.

La organización de la clínica dental y la percepción de la competencia mostrada por el odontólogo tiene también un aspecto significativo en la satisfacción del paciente prefieren clínicas dentales bien equipados y

además muebles confortables en la sala de espera en donde ellos encuentren satisfacción y relajación.²⁰

La universidad alas peruanas por medio de la clínica estomatológica sede surco, brinda atención en el área de salud bucal, servicios odontológicos con relativa accesibilidad para la población, ya que son proporcionados en base a precios relativamente bajos y como parte de un modelo educación-servicio social por parte de los alumnos en formación, supervisados por docentes clínicos en diversas áreas de la odontología.

La clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas sede surco constituye parte de este modelo de servicio, acreditado por brindar atención a las necesidades odontológicas de todo tipo de población. Los servicios brindados representan un punto fundamental de las actividades de proyección social de la institución, por lo que es razonable considerar y evaluar las características de la atención que proporciona y el nivel de satisfacción de los pacientes en los diferentes servicios estomatológicos: clínica estomatológica integral del adulto I.

Siendo la escuela de estomatología de la universidad alas peruanas, una institución de educación superior en la formación de recursos humanos en el área dental, esta investigación es útil desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo por los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención dental pueden proveer de información de gran utilidad para poder entender y/o predecir el comportamiento del paciente, lo que permitiría no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino también contribuirá a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención dental y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la satisfacción y eficacia con que se prestan servicios odontológicos.

Con esto se logrará incrementar además el mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente y el reconocimiento y prestigio de la institución de salud. Lo cual generará como resultado final que el alumno al egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.

Por ello el propósito de este estudio es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en la clínica docente estomatológica del adulto I de la universidad alas peruanas, considerando los cuatro atributos de atención, debido a ello presento el siguiente trabajo de investigación, cuyos resultados serían de mucha utilidad para evaluar, mejorar y corregir algunos aspectos que eleven el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

2.2.1 Satisfacción de los servicios odontológicos

Recientemente algunos autores han identificado que por ejemplo, los pacientes que se sienten bien tratados son más proclives a mantener sus citas y seguir las indicaciones del profesional, lo cual significa que hacen un mejor uso de los servicios.²¹

La satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el odontólogo y los servicios recibidos. Esas actitudes se forman como resultado, de la interacción dentista-paciente o bien son transmitidas en la persona por otros, generalmente familiares o amigos. Así la satisfacción ha sido considerada como una medida de resultado de los servicios de salud.¹⁸

Expectativas del paciente:

Son actitudes que el paciente asume, quiere o espera recibir de la compañía a la cual se dirige para recibir un servicio o producto. Estas se relacionan con el producto, con el servicio dado y con el profesionalismo del contacto con el paciente.

2.2.2.1 Percepción del paciente

La capacidad del individuo de captar e identificar el mundo exterior y su propia corporalidad. Para la percepción se requiere de la integridad de las vías eferentes que llevan información al cerebro y la interconectan con la memoria y los estados afectivos. Se puede decir que se vive en un mundo de percepciones y estas influirán tanto en el rapport que se logre con el paciente, como en la posibilidad de aceptación del plan de tratamiento. Con frecuencia, la persona seleccionara a su odontólogo de acuerdo con su percepción de empatía, más que por los recursos tecnológicos y científicos del profesionalista.

Añadir un componente emotivo o que facilite la fijación de la atención del individuo sobre el interés del profesionalista por el bienestar de la persona, contribuye a generar una mejor percepción que gane” al paciente. Técnicas como hacer que la persona verbalice el no haber sentido dolor, estar cómodo en la consulta o los buenos resultados logrados al finalizar un procedimiento, generan apego.

La percepción puede distorsionarse en pacientes con trastornos psiquiátricos, delirio, fiebre, intoxicación farmacológica por drogas adictivas, daño cerebral, entre otros.²²

2.2.2.2 Satisfacción

Satisfacción, del latín satisfactio. El concepto se ha ido matizando a lo largo del tiempo la mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

- La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.

- La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.
- El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

2.2.3.1 Satisfacción del paciente

Los estudios sobre esta temática se engloban bajo un único y común denominador; la satisfacción del paciente como 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 sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la bienestar o satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes. Por tanto, la satisfacción no podemos considerarla como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función de la evolución de los parámetros: percepción-satisfacción.

La satisfacción del paciente no basta con el logro de la calidad existe un grupo variado de componentes que confluyen para una visión integral de la calidad y que aplican a las organizaciones de bienes y servicios, estos componentes son; la naturaleza de la interacción del paciente con el profesional, atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención; basados en estos elementos se construye la satisfacción de los clientes, es decir la calidad total una sensación de agrado con los servicios recibidos.

1. Atención Técnica: Se define como el proceso interactivo mediante el cual hay una construcción conjunta de conocimientos, habilidades y

destrezas que son analizados y adaptados por agentes del ministerio de salud y protección social y entidades públicas, privadas y organizaciones sociales y comunitarias, para el mejor desempeño de sus funciones y adecuado cumplimiento de las políticas, planes, programas y metas de salud. La asistencia técnica comprende la realización de tres actividades: capacitación, asesoría y acompañamiento:

- a) La capacitación o formación tiene como objetivo proporcionar conocimientos organizados que le permitan al servidor público, fortalecer la capacidad para la innovación y afrontar el cambio, percibir los requerimientos del entorno, tomar decisiones acertadas en situaciones complejas, trabajar en equipo y valorar y respetar lo público. La capacitación debe tener en cuenta los requerimientos y particularidades de las entidades y funcionarios, enmarcando estas actividades en las competencias organizacionales, para dirigir las a la formación de multiplicadores regionales que difundan los contenidos al interior de sus entidades y a otras de su jurisdicción y generar competencias para la identificación y solución de los problemas mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes que conlleven a generar proyectos de aprendizaje significativos y basados en problemas.

- b) La asesoría corresponde a la declaración de opiniones, consejos o advertencias sobre la forma de gestión de procesos internos claves del procedimiento en salud como respuesta a las diversas consultas, necesidades, inquietudes y problemas sentidos y expresados.

- c) La asistencia técnica, hace referencia a las acciones orientadas a resolver las consultas, inquietudes y dudas de los usuarios sobre intereses o materias específicas de las entidades territoriales también de las herramientas e instrumentos del sistema de salud. Esta

actividad se desenvuelve mediante la emisión de conceptos, generación de lineamientos técnicos, video conferencias, desarrollo de seminarios, taller de conversatorios y jornadas nacionales.

2. Relación Interpersonal: Entendemos por relaciones interpersonales a uno de los fenómenos más importantes en la vida de cualquier ser humano: la socialización con sus pares en diferentes situaciones, circunstancias y características. Tal como lo dice su nombre, las relaciones interpersonales se caracterizan por darse entre dos o más personas, son aquellas que suponen que un individuo interactúa con otro y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya.

Desde tiempos inmemoriales el gran médico griego Hipócrates señala que hay en la medicina tres elementos: la enfermedad, el enfermo y el médico. Insiste en la fuerza potencial de la relación médico – enfermo en el proceso curativo y considera que el paciente es, ante todo, un hombre que hay que respetar y cuidar considerado así como el adalid del Juramento hipocrático.

Bajo este juramento, en la actualidad, las relaciones interpersonales son un factor muy importante en la relación profesional-paciente en los diferentes ámbitos laborales en los cuales el trabajo en equipo o el desarrollo de una cartera propia de pacientes son necesarios, el enfermo es amigo del médico a causa de su enfermedad. La relación entre médico y enfermo es de amistad y, en ella, es fundamental la confianza del enfermo en la medicina y en el médico que le trata.²³

Los servicios estomatológicos a través de su personal deben ofrecer a sus pacientes: eficiencia, honestidad e información precisa y oportuna, mediante la atención integral de salud oral a los niños, al adulto y al adulto mayor, individual o corporativamente a través de asistencias de

servicios con óptima calidad y solidaridad, asumiendo cambios de comportamiento y actitudes en el establecimiento, levantando el autoestima en cada uno de los pacientes.

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

Para lograr ser atendidos por servicio, debemos ofrecer algo más y ese logro está compuesto de tres cosas fundamentales 1) material (distancia, transporte, horarios), 2) económicas (costos de viaje, de los honorarios) y 3) sociales o culturales (barreras por pautas culturales, del idioma, etc.)

Las facilidades de logística en un ambiente destinado al servicio dental bajo la forma de consultorio o clínica odontológica integral deben ubicarse en los parámetros de excelencia, que permita mejorar los niveles de salud de nuestra sociedad, buscando la mejor alternativa económica para el alcance de todos, donde se destaque la atención por su calidad, enfoque, responsabilidad, respeto, ética profesional y transparencia, para que de esta forma ir generando una relación odontólogo–paciente de confianza.²⁵

- Ambiente de atención: Se caracteriza, entre sus muchas particularidades, porque está condicionado por diversos factores y circunstancias de tipo general, entre los que se pueden destacar.²⁶

- Campo o área de trabajo reducido, con zonas de difícil y complicado acceso, lo que significa un auténtico trabajo de precisión que requiere técnicas con alta capacidad de concentración y atención continuada.

- Imprescindible iluminación adecuada y posiciones de trabajo correctas se requiere habilidad manual, para realizar auténticas maniobras finas y precisas.

- Equipamiento, materiales e instrumental muy específicos dotados, en su mayoría, de alta sofisticación y especialización tecnológica.
- Frecuente lucha contra la ansiedad y desconfianza del paciente, originada por viejos mitos y estereotipos (miedo al dentista, precios caros, etc.), que se traduce por una peculiar relación profesional-paciente.
- Continuo proceso de toma de decisiones, durante el tratamiento de un mismo paciente o entre pacientes próximos en el tiempo (actitudes terapéuticas, selección de técnicas, instrumentos, etc.).
- Innovaciones tecnológicas frecuentes.
- Presiones y condicionantes económicos, debido a instalaciones, instrumentos y materiales, con frecuencia costosos.

2.3 Definición de términos

Atención: es la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, tenerlo en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Tradicionalmente, se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas. Por una parte, la atención como una cualidad de la percepción hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, *decidiendo* cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo en la conciencia.¹¹

Accesibilidad: es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, contendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.⁷

Calidad de atención en salud: es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.¹⁸

Competencia técnica: se refiere a utilizar los conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación, conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad profesional. Además de estos conocimientos específicos de un trabajo en concreto, abarca otros conocimientos y destrezas requeridos de un amplio entorno laboral.¹¹

Estructura: Este componente se refiere a la cantidad y calificación de los equipos e instrumentos disponibles, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la organización establecida. A un nivel más general incluye el liderazgo comprometido, así como la formulación de estrategias y la aplicación de técnicas.¹²

Infraestructura: conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.¹³

Odontología: es una rama de las ciencias de la salud que se encarga del diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades del aparato estomatognático (que incluye los dientes, la encía, la lengua, el paladar, la mucosa oral, las glándulas salivales y otras estructuras anatómicas implicadas, como los labios, las amígdalas, la orofaringe y la articulación temporomandibular).¹⁷

Paciente: en la medicina y en general en las ciencias de la salud, el paciente es alguien que sufre dolor o malestar (muchas enfermedades causan molestias diversas, y un gran número de pacientes también sufren dolor). En términos sociológicos y administrativos, paciente es el sujeto que recibe los servicios de un

médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o intervención.²⁶

Percepción: es biocultural porque, por un lado, depende de los estímulos físicos y sensaciones involucrados y, por otro lado, de la selección y organización de dichos estímulos y sensaciones.¹⁶

Relación interpersonal: son una necesidad para los individuos, hay una serie de factores que influyen en las relaciones interpersonales. La más importante son la personalidad, las funciones cognitivas, el deseo y el estado afectivo. La relación profesional de salud/enfermo es una relación especial. No es superficial ni tampoco íntima, el profesional de salud se coloca a diferente distancia, dependiendo de la persona y necesidades del mismo.¹³

Resultado: estado del paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado.

Satisfacción del paciente: o medida en que la atención sanitaria prestada y el estado de salud resultante cumple con las expectativas iniciales del paciente.¹²

CAPITULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. Estrategia de análisis

Con los datos obtenidos de la ficha de filiación, así como del cuestionario sobre la satisfacción al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica odontológica de la universidad alas peruanas realizado en la escuela profesional de estomatología sede Lima, la que nos permitió medir a todas y cada una de las cinco dimensiones de la escala LIKERT, los cuales se registraron en la matriz de datos correspondiente.

Luego de este procedimiento nos abarcamos a la parte estadística utilizando el programa Excel 2012, la versión veintidós de SPSS para el análisis. Con los datos obtenidos y su representación gráfica otorgamos el análisis e interpretación

3.2. Resultados obtenidos

Tabla 1: Histograma de edades de participantes sobre la calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años del adulto I en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas en el periodo enero–febrero del 2016-0

RANGO DE EDADES	CALIDAD						Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		No satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
19 a 26 años	4	44,4	4	44,4	1	11,1	9	100
27 a 34 años	1	9,1	6	54,5	4	36,4	11	100
35 a 42 años	5	38,5	2	15,4	6	46,2	13	100
43 a 50 años	3	50,0	2	33,3	1	16,7	6	100
51 a 58 años	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	100
59 a 66 años	1	20,0	4	80,0	0	0	5	100
67 a 73 años	0	0	0	0	1	100	1	100
TOTAL		15		21		14		50

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la tabla 1 se observa que el rango de edades de los pacientes encuestados sobre calidad en el tratamiento odontológico en su mayoría de 43 a 50 años con 50% está muy satisfechos, seguidos de 59 a 66 años con 80% están satisfechos y no satisfechos de 67 a 73 años con 100%.

Gráfico 1: Rango de edades

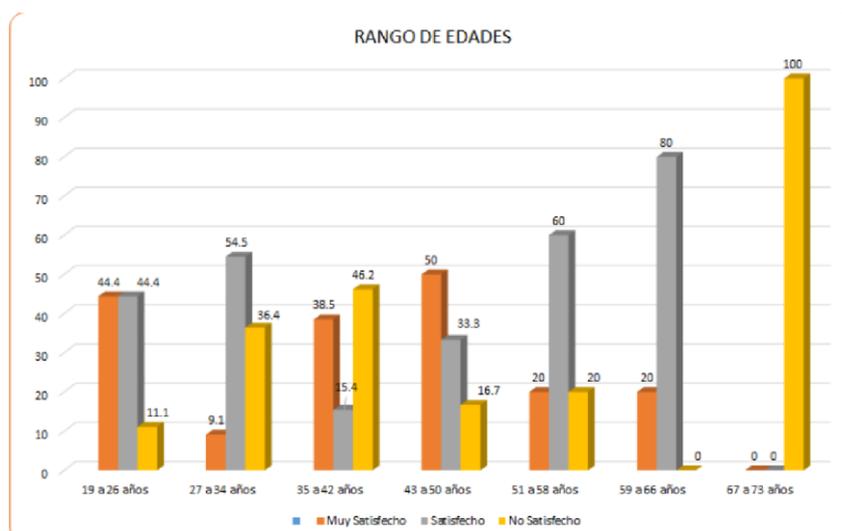


Tabla 2: Calidad de atención según la percepción al tratamiento odontológico en (Sexo) recibida en los pacientes en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

SEXO	CALIDAD						Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		No satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Femenino	12	31,6	16	42,1	10	26,3	3	10
Masculino	13	25	5	41,7	4	33,3	1	10
Total	15	30	21	42	14	28	5	10
							0	0

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la presente tabla se puede observar que el sexo femenino con 42,1%, seguido del sexo masculino con 41,7% predomina satisfechos, pacientes entrevistados en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas–surco.

Gráfico 2: Sexo



Tabla 3: Datos sociodemográficos (Estado civil) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

ESTADO CIVIL	CALIDAD						Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		No satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Soltero (a)	7	30,4	9	39,1	7	30,4	23	100
Casado(a)	8	30,8	11	42,3	7	26,9	26	100
Divorciado(a)	0	0	1	100	0	0	1	100
Total	15	30	21	42	14	28	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la presente tabla se observar que el mayor porcentaje correspondiente al estado civil: los casados 30,8% son muy satisfechos, seguidos de divorciados 100%predomina los satisfechos, y los solteros 39,1% predominan los no satisfechos.

Gráfico 3: Estado civil

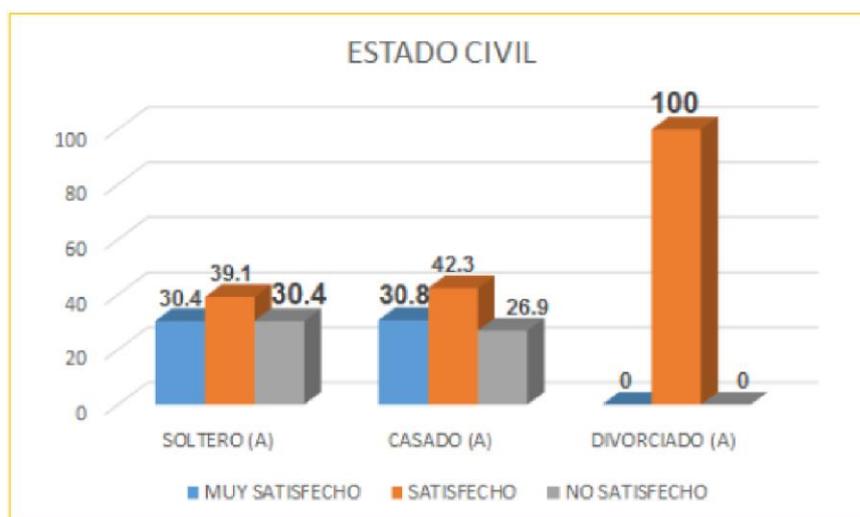


Tabla 4: Datos sociodemográficos (Grado de instrucción) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

GRADO DE INSTRUCCION	CALIDAD						Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		No satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Primaria completa	3	42,9	4	57,1	0	0	7	100
Secundaria incompleta	7	46,7	4	26,7	4	26,7	15	100
Secundaria completa	3	17,6	7	41,2	7	41,2	17	100
Superior incompleta	25	50	2	50	0	0	4	100
Superior completa	0	0	4	57,1	3	3	7	100
TOTAL	15	30	21	42	14	14	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la presente tabla se puede observar que el mayor porcentaje correspondiente al grado de instrucción de educación primaria completa 57,1% predominan los satisfechos, seguido de secundaria incompleta 46,7% predominan los muy satisfechos, en secundaria completa 41,2% predominan los satisfechos, seguido de superior incompleta 50% predominan muy satisfechos, seguido de superior completa 57,1% predominan satisfechos.

Gráfico 4: Grado de instrucción

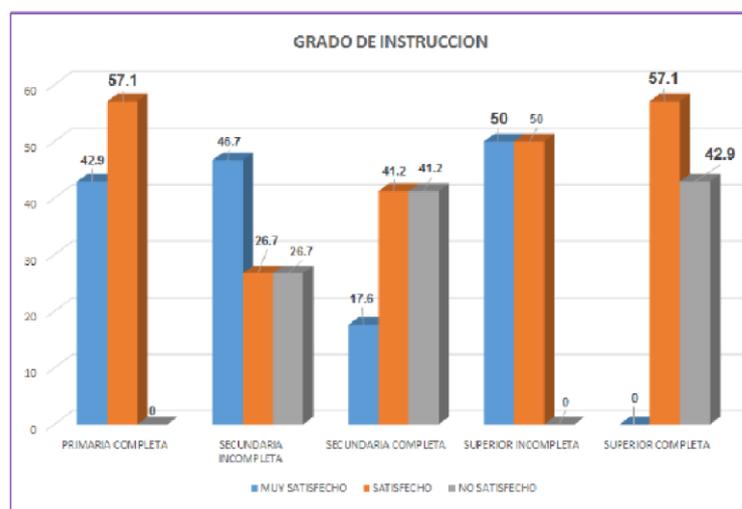


Tabla 5: Datos sociodemográficos (Ocupación) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

OCUPACION	SATISFACCION						Total	
	Muy satisfecho		Satisfecho		No satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ama de casa	9	32,1	10	35,7	9	32,1	28	100
Obrero	3	42,9	2	28,6	2	28,6	7	100
Estudiante	1	33,3	2	66,7	0	0	3	100
Cosmetóloga	0	0	2	100	0	0	2	100
Costurera	1	50	0	0	1	50	2	100
Otros	1	12,5	5	62,5	2	25	8	100
Total	15	30	21	42	14	28	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la presente tabla se puede observar que los pacientes muy satisfechos son obreros con 42,9% y costureras con 50%, seguido de ama de casa 35,7%, seguido de estudiantes con 66,7%, cosmetólogas con 100% (1) y otros con 62,5% son satisfechos y con mayor porcentaje las ama de casas con 32,1% quedan como no satisfechas.

Gráfico 5: Ocupación

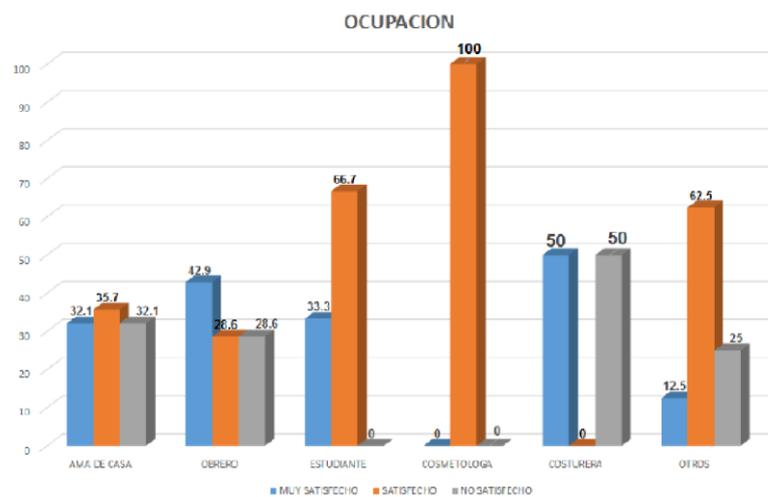


Tabla 6: Calidad de atención según la percepción del paciente recibido en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.

Calidad al tratamiento odontológico	N°	%
Muy satisfecho	15	3
Satisfecho	0	0
Medianamente satisfecho	21	42
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	14	28
TOTAL	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la tabla se observa que la satisfacción al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años recibido en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, es de medianamente satisfecho con 42%, muy satisfecho 30% y no satisfecho 28%.

Gráfico 6: calidad según la percepción del paciente

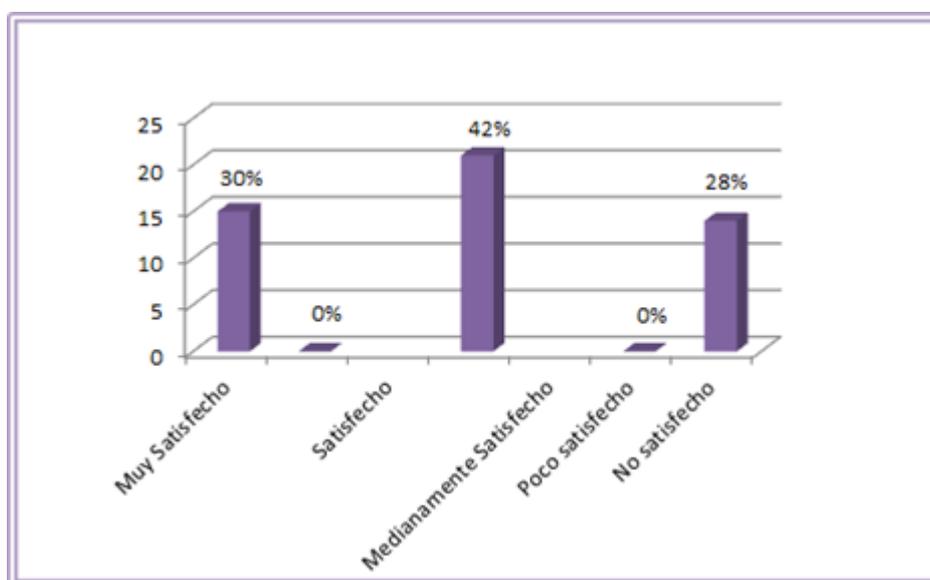


Tabla 7: Calidad de atención según la percepción en (Atención técnica) recibida en los pacientes en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.

Atención técnica	N°	%
Muy satisfecho	36	72
Satisfecho	0	0
Medianamente satisfecho	13	26
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	1	2
TOTAL	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la tabla se observa que la atención técnica en la satisfacción del paciente de 19 a 73 años en el adulto I de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, es de muy satisfecho con 79%, seguido de medianamente satisfecho con 26%, y no satisfecho 2%.

Gráfico 7: Atención técnica

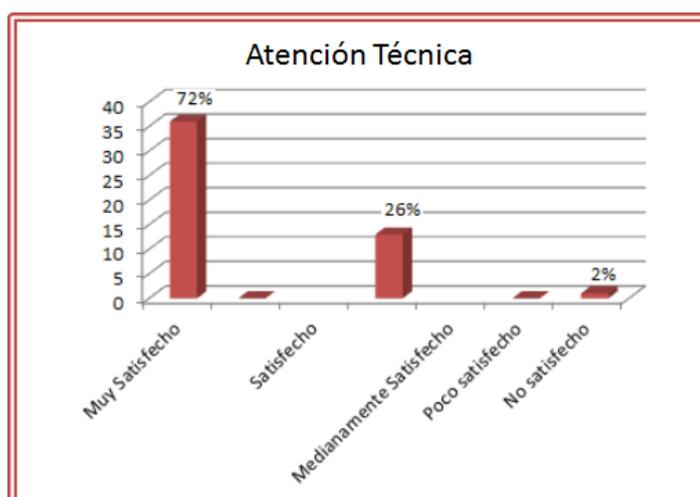


Tabla 8: Calidad de atención según la percepción en (Relación interpersonal) recibida en los pacientes en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.

Relación Interpersonal	Nº	%
Muy Satisfecho	33	66
Satisfecho	0	0
Medianamente Satisfecho	16	32
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	1	2
TOTAL	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Análisis e interpretación

Según la tabla se observa que la relación interpersonal según la satisfacción al tratamiento odontológico del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, predomina el muy satisfecho con 66%, seguido de medianamente satisfecho con 32% y no satisfecho con 2%.

Gráfico 8: Relación interpersonal

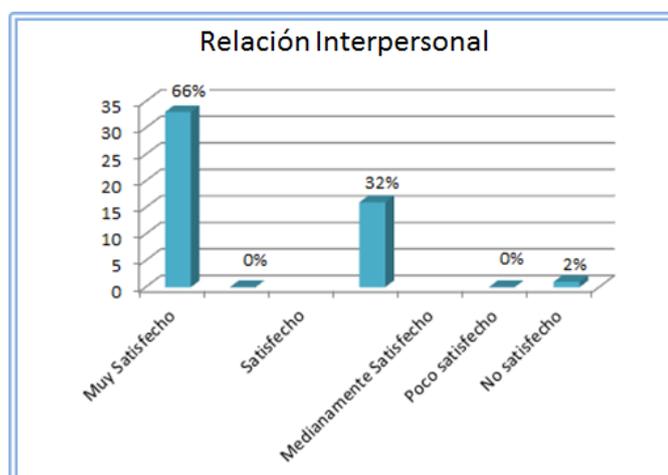


Tabla 9: Calidad de atención según la percepción en (Accesibilidad) recibida en los pacientes en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.

Accesibilidad	Nº	%
Muy Satisfecho	12	24
Satisfecho	0	0
Medianamente Satisfecho	24	48
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	14	28
TOTAL	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la tabla se observa que la accesibilidad según la satisfacción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, predomina que el nivel medianamente satisfecho con 48%, no satisfecho con 28% y muy satisfecho con 24%.

Gráfico 9: Accesibilidad

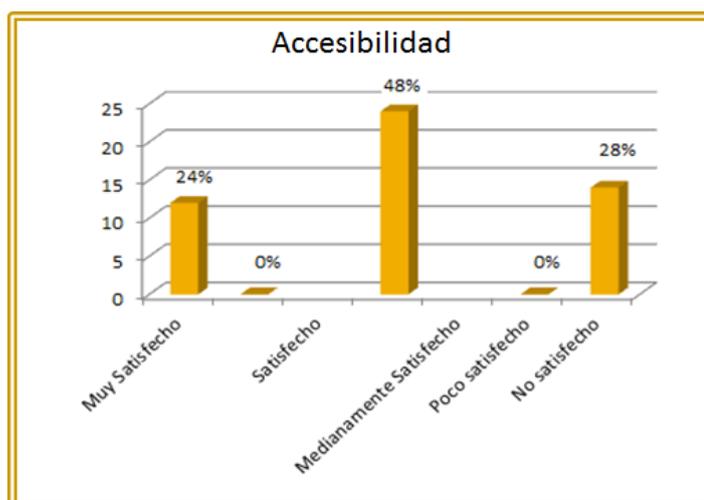


TABLA 10: Calidad de atención según la percepción en (Ambiente de atención) recibida en los pacientes en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas 2016.

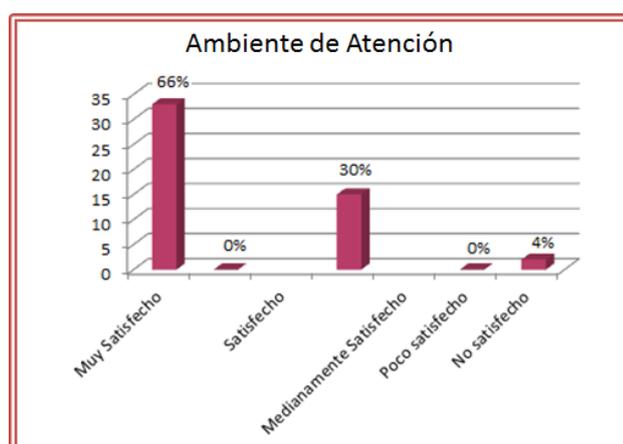
<i>Ambiente de Atención</i>	Nº	%
Muy Satisfecho	33	66
Satisfecho	0	0
Medianamente Satisfecho	15	30
Poco satisfecho	0	0
No satisfecho	2	4
TOTAL	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas

Análisis e interpretación

Según la tabla se observa que el ambiente de atención estomatológica según la satisfacción del paciente en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas, predomina muy satisfecho 66%, seguido de medianamente satisfecho 30% y no satisfecho 4%.

Gráfico 10: Ambiente de atención



CONCLUSIONES

El nivel de calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años *del adulto I* en servicio de la misma clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas fue medianamente satisfecho.

El nivel de calidad al tratamiento odontológico en la dimensión técnica en pacientes de 19 a 73 años, del adulto I en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas fue muy satisfecho.

El nivel de calidad al tratamiento odontológico en la dimensión relación interpersonal en calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años, del adulto I en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas fue muy satisfecho.

El nivel de calidad al tratamiento odontológico en la dimensión accesibilidad en calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años, del adulto I en el servicio de la clínica docente estomatológica de la universidad a las peruanas fue medianamente satisfecho.

El nivel de calidad al tratamiento odontológico en la dimensión ambiente de atención en odontología según calidad al tratamiento odontológico en pacientes de 19 a 73 años, del adulto I en el servicio de la clínica docente estomatológica de la Universidad alas peruanas fue muy satisfecho.

RECOMENDACIONES

Diseñar y aplicar un plan integral de intervención en satisfacción, a través de la operativización de un conjunto de intervenciones destinadas a lograr mejores niveles de satisfacción en la atención de la clínica docente estomatológica.

Solicitar a las autoridades competentes de la clínica docente estomatología de la universidad alas peruanas, impulsen la posibilidad de realizar periódicamente validación a la satisfacción del uso de instrumentos, así como implementar equipos e insumos imprescindibles para el buen desarrollo de las actividades clínicas para así responder a la demanda de atención estomatológica.

Disminuir los tiempos de espera y la puntualidad en la atención de los pacientes en el servicio estomatológico para así mejorar la eficiencia y la eficacia en los procesos, para que se perciba una mejor satisfacción del servicio.

Fortalecer las relaciones entre la población y los servicios de atención odontológica por medio de charlas informativas y asistenciales ofrecidas a la comunidad tanto por estudiantes como por los docentes

Que las autoridades universitarias en coordinación con el gobierno local del distrito impulsen la posibilidad de generar nuevas vías de acceso para los pacientes que acudan para la atención odontológica en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

FUENTES DE INFORMACION

1. **Lara N, y et ál.** Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, DF. Revista asociación Den México 2000; 57(5): 175-79.
2. **Ibarra Z.** Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el 4to.trimestre del 2004. acta odont Venezolana Vol.47 N° 1/2009. en:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
3. **Pariajulca I.** Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre–Diciembre. Tesis Bachiller Universidad Norbert Wiener. Lima; 2011
4. **Agudelo A, y et ál.** Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev. Fac.Odontol Univ Antioq 2008; 19 (2) 13-23. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
5. **OES.** Organización para la Excelencia de la Salud. Calidad de atención en salud; en: <http://www.cgh.org.co/temas/calidadensalud.php>
6. **Collins discovery encyclopedia.** HarperCollins Publishers. 2005.
En: <https://es.wikipedia.org/wiki/Percepci%C3%B3n>
7. **Ccm** (salud.ccm.net) puesto a disposición bajo la licencia Creative Commons. en: <http://salud.ccm.net/faq/15489-paciente-definicion>
8. **Seclen-Palacin J.** Satisfacción de usuarios de servicios de salud del MINSA: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados Tesis Magister en Gobierno y Gerencia en Salud. Escuela de Postgrado Víctor

9. Alzadora Castro. Universidad Peruana Cayetano Heredia; Lima-Perú 2004
10. **Elizondo J.** La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la U.A.N.L. (Tesis Doctor). Granada. 2008.
11. **Betin, y et ál** Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena Rev. de la Facultad de Ciencias de la Salud. Facultad de Odontología, Universidad de Cartagena, Colombia. 2009. en:

<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/viewFile/674/634>
12. **Bustamante S. W.** Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. Tesis para optar título profesional de Cirujano Dentista Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.: 2015
13. **Elizondo-Elizondo J. y et ál.** La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Rev. Salud Publica y Nutrición Facultad de Odontología, Universidad Autónoma de Nuevo León-México Vol. 12 N°1. 2011 en:
http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html
14. **García M. y et ál.** Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo. Tesis para optar título profesional de Odontólogo. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo-Manabí. República del Ecuador:2014. en:
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://186.42.1215.pdf>
15. **Jacinto, N.** 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 para optar título profesional de Cirujano Dentista Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008 en:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2228>

16. **López, A.J.** Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire Tesis Doctoral. Facultad De Medicina y Odontología Universidad de Valencia. 2012 en:
<http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20Estudio%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20Odontolog%C3%ADa%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. **Pariajulca, R.** Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo Setiembre–Diciembre. Tesis para optar título profesional de Cirujano Dentista. Lima Perú 2011
18. **Rodríguez V, M.** Estudio “Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la clínica de la facultad de odontología de la UNMSM. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012
19. **Ibarra Z.** Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana – vol. 47 N° 1 / 2009. Disponible en:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
20. **Elizondo E, y et ál.** La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Disponible en:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn2011/spn111d.pdf>.

21. **Vargas R.** Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la universidad nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre–diciembre 2011. En:
http://www.vargas_amos_SA_FACS_Odontologia_2012satisfaccion_ojo24.pdf
22. **Jaime Varo.** Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Ed. Diaz de Santos, SA. Madrid–España: 1994 pag. 61
https://books.google.com.pe/books?id=gTvXJ_yogIYC&pg=PA77&dq=modelo+de+calidad+de+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwiXgMrg0YbLAhWG2R4KHS4RAaoQ6AEIGzAA#v=onepage&q=modelo%20de%20calidad%20de%20servicio&f=false
23. **Francisco Roger G.** La relación médico-enfermo en el cuadro de las relaciones interpersonales. Asociación Española de Ética y Filosofía Política (AEEFP). Donostia-San Sebastián, 1-2-3 de Junio de 2011
24. **Andres Fodor,** Guillermo de la Parra. “la relación paciente / odontólogo: algunas consideraciones” En: Hospital de urgencia Asistencia Pública” Chile, 2007: 99.
http://www.revistadentaldechile.cl/temas_ago08/PDF%20NOV%2007/La%20Relacion.pdf
25. **Maritza de la Caridad Sosa R.** “¿Cómo lograr la calidad de la clínica dental?” En: Dirección Nacional de Estomatología del ministerio de Salud Pública de Cuba.
<http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>
26. **José María Vega del Barrio** Ergonomía 1: Ergonomía y odontología. concepto y definiciones. simplificación y racionalización. La presión de instrumentos en:
<http://eprints.ucm.es/11822/1/ERGONOM%C3%8DA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN LA PERCEPCION DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE LA CLINICA DOCENTE ESTOMATOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS SURCO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES e INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>1 ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención técnica percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?</p> <p>2 ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención interpersonal percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?</p> <p>3 ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión accesibilidad percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?</p> <p>4 ¿Cuál es el nivel de percepción de la calidad de atención en la dimensión ambiente percibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas?</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de percepción de la calidad de atención recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1 Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención técnica recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.</p> <p>2 Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención interpersonal recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.</p> <p>3 Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la atención de la dimensión accesibilidad recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.</p> <p>4 Conocer el nivel de percepción de la calidad en relación a la dimensión ambiente recibida por el paciente en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas.</p>	<p>Variable</p> <p>Satisfacción al tratamiento odontológico</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención técnica - Relación interpersonal - Accesibilidad - Ambiente de atención. <p>Co – variables</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sexo - Edad etérea en años. - Estado civil. - Grado de instrucción - Ocupación 	<p>Método de investigación Cuantitativo</p> <p>Nivel y tipo de investigación El estudio conforme a sus propósitos y naturaleza se ubica como:</p> <p>Nivel de Investigación. Básico. Con un diseño descriptivo</p> <p>Tipo de Investigación. Descriptivo. Analítico, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra Población Pacientes que acudan a consulta y posterior tratamiento en la Clínica Docente Estomatológica de la Universidad Alas Peruanas. Sede Surco.</p> <p>Muestra 50 pacientes de diferente sexo</p> <p>Herramientas de la investigación Ficha de Filiación y Encuesta según la escala de Lickert</p>

Anexo 2: Carta de presentación para acceder a la clinica docente estomatológica

 **UAP** | UNIVERSIDAD
ALAS PERUANAS

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Surco 12 de Abril del 2016

Dra. Miriam Vásquez Segura
Directora Escuela Profesional de Estomatología

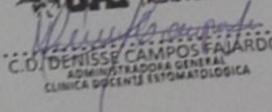
De mi Consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y a su vez brindarle la Autorización al alumna LIZARRAGA MUCHA, Sidney Brescia, con código 2008164386, de la Escuela Profesional de Estomatología – Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud – Universidad Alas Peruanas, quien solicita recopilar información del área de Clínica Docente Estomatológica del Adulto, para la realización de trabajo de investigación (Tesis).

TÍTULO: "CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN PERCEPCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE LA CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVESIDAD ALAS PERUANAS-SURCO2016".

Se expide el presente documento para fines del interesado.

Atentamente,


C.D. DENISSE CAMPOS FAJARDO
ADMINISTRADORA GENERAL
CLÍNICA DOCENTE ESTOMATOLÓGICA

Anexo 3: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Santiago de Surco,de.....del.....

Mediante el presente documento yo,
Identificado (a) con DNI..... acepto participar en la investigación realizada por el Bachiller en Odontología, Sidney Brescia Lizárraga M.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: medir la percepción en cuánto calidad de atención que tiene el paciente antes, durante y después de la atención odontológica.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio.

La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

Firma del participante

DNI:

Anexo 4: Instrumento de la investigación

CALIDAD DE ATENCION SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE LA CLÍNICA DOCENTE ESTOMATÓLOGICA DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS-SURCO 2016

Estimado(a) paciente.

Las preguntas que se muestran a continuación están relacionadas a la Calidad de servicio que usted recibió en la Clínica Odontológica, le recomendamos marcar con una (X), la alternativa que crea conveniente, no deje ninguna pregunta sin responder.

Estas respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, y como ya lo explicamos personalmente solo me será útil para mi tesis.

Sidney Brescia Lizárraga M.

Nº

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

SEXO M () F () EDAD años ESTADO CIVIL S () C () V () D ()

GRADO DE INSTRUCCION PRIMARIA () SECUNDARIA () SUPERIOR () Completa () Incompleta ()

OCCUPACION Dependiente () Independiente ()

II. NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS:

1. Muy Satisfecho 2. Satisfecho 3, Medianamente Satisfecho 4.Poco Satisfecho 5. No Satisfecho

ATENCIÓN TÉCNICA	1	2	3	4	5
1. ¿El estudiante fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
2. ¿El estudiante tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
3. ¿El estudiante se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4. ¿El estudiante usó procedimientos que me hacían sentir seguro de no contagiarme de alguna enfermedad?					
5. ¿El estudiante soluciona el problema que dio lugar a su visita?					
6. ¿La calidad del tratamiento realizado en su boca?					
7. ¿La ausencia de secuelas y complicaciones?					
8. ¿La organización y orden en el proceso de atención?					
9. ¿La modernidad de los equipos?					
10. ¿La funcionalidad de los equipos?					

II. NIVEL DE PERCEPCION DEL USUARIO CON LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS:

1. Muy Satisfecho 2. Satisfecho 3, Medianamente Satisfecho 4.Poco Satisfecho 5. No Satisfecho

RELACIÓN INTERPERSONAL	1	2	3	4	5
1. ¿Conoce el nombre del estudiante que lo atendió?					
2. ¿El estudiante se comunicó con Ud. para recordarle la cita?					
3. ¿El estudiante lo recibe y saluda por su nombre?					
4. ¿El estudiante mostró interés en su problema?					
5. ¿El estudiante le animó a preguntar y lo escucho cuidadosamente?					
6. ¿El estudiante me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi boca?					
7. ¿El estudiante le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar la decisión?					
8. ¿El estudiante le explicó lo que va a hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
9. ¿El estudiante le explicó cómo mantener su boca sana?					
10. ¿El estudiante usó palabras que Ud. podía entender?					
ACCESIBILIDAD	1	2	3	4	5
1. ¿El tiempo que tomé para obtener la cita?					
2. ¿El tiempo que esperé al estudiante para que me atendiera?					
3. ¿El tiempo que pasé con el estudiante durante mi atención?					
4. ¿El poder localizar o contactar al estudiante?					
5. ¿La disponibilidad del estudiante cuando fuese necesario?					
6. ¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					
7. ¿La ubicación o localización de la clínica?					
8. ¿El horario y días de atención de la clínica?					
9. ¿La facilidad para desplazarme: rampas, señalización u otros?					
10. ¿El costo del tratamiento?					
AMBIENTE DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
1. ¿La limpieza y pulcritud de la clínica?					
2. ¿La amplitud e iluminación de la clínica?					
3. ¿La ventilación y temperatura de la clínica?					
4. ¿Los colores de paredes y techos de la clínica?					
5. ¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?					
6. ¿Ausencia de moscas, mosquitos, cucarachas, etc?					
7. ¿Las condiciones del mobiliario y equipos de la clínica?					
8. ¿La comodidad y lo agradable de la clínica?					
9. ¿La apariencia personal y manera de vestir del estudiante?					
10. ¿La higiene personal del estudiante?					

Muchas Gracias

Anexo 5:

ESCALA DE LIKERT

Para la presente investigación se deberá definir el nivel de satisfacción, la que nos permitirá medir el nivel de actitud por cada una de las cinco dimensiones de la Escala LIKERT

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- () Muy Satisfecho
- () Satisfecho
- () Medianamente Satisfecho
- () Poco Satisfecho
- () No Satisfecho

Se tomará en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del uno al cinco), como sigue:

- (1) Muy Satisfecho
- (2) Satisfecho
- (3) Medianamente Satisfecho
- (4) Poco Satisfecho
- (5) No Satisfecho

Muy Satisfecho: Cuando es de su completo agrado porque cubre todas sus necesidades o expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones elevando el prestigio de la institución que le brindó atención

Satisfecho: Cuando no es de su total agrado, pero tampoco considera que esté mal porque de todas maneras éste cubre sus necesidades y expectativas como paciente.

Medianamente Satisfecho: Cuando le permite cubrir solo sus necesidades prioritarias (necesidades fisiológicas, de seguridad y pertenencia) y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones tratando de mantener el prestigio del servicio de salud.

Poco Satisfecho: Cuando no es de su agrado. No cubre sus necesidades primordiales y expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones con poco interés en el prestigio de la clínica que le brindó la atención.

No Satisfecho: Cuando es de su total desagrado, porque no le permite cubrir todas sus necesidades y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones sin importarle la clínica que le brindó atención odontológica, puede que intente desprestigiar el servicio, en el cual fue muy mal atendido.

Anexo 6

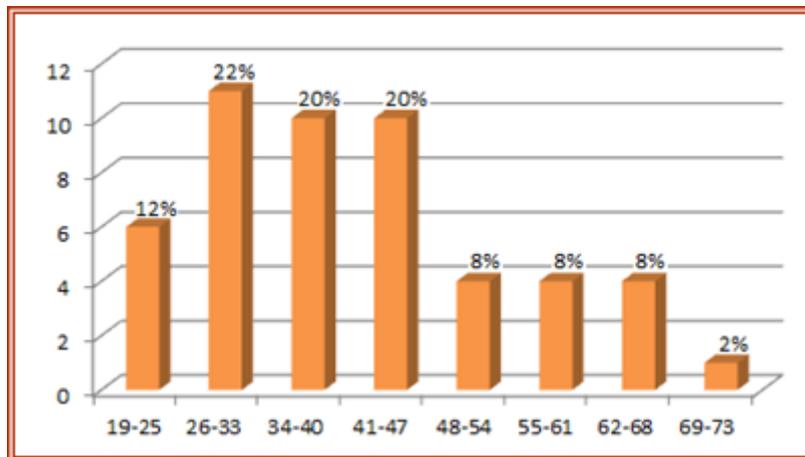
RESULTADOS DE LOS DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Tabla 1: Datos sociodemográficos (Edades) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Porcentaje valido</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Válidos</i>				
De 19 a 25 años	6	12,0	12,0	12,0
De 26 a 33 años	11	22,0	22,0	34,0
De 34 a 40 años	10	20,0	20,0	54,0
De 41 a 47 años	10	20,0	20,0	74,0
De 48 a 54 años	4	8,0	8,0	82,0
De 55 a 61 años	4	8,0	8,0	90,0
De 62 a 68 años	4	8,0	8,0	98,0
De 69 a 73 años	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Gráfico 1: Edades



Análisis e interpretación

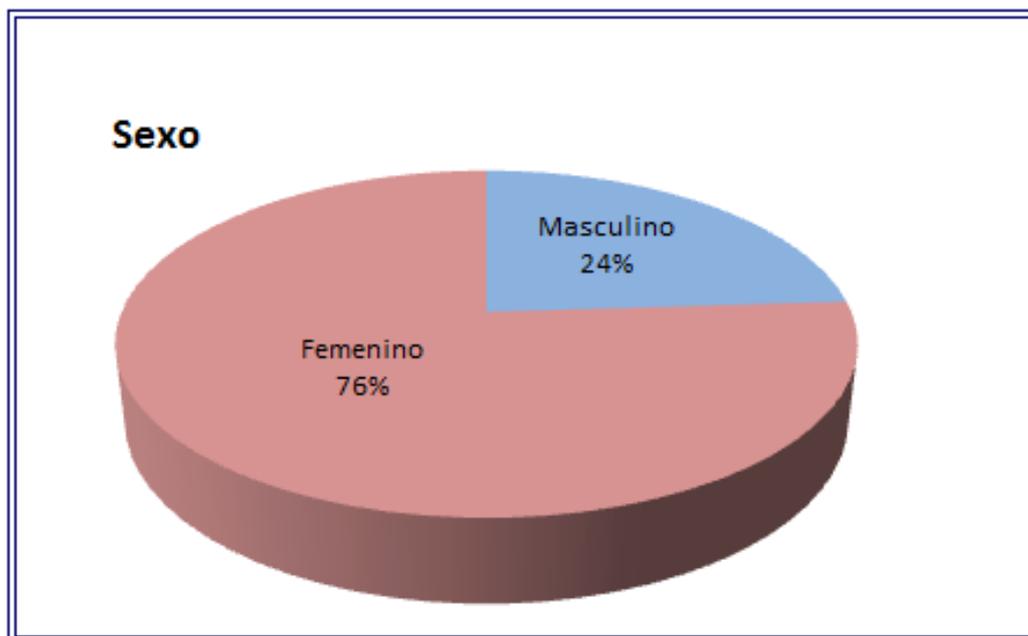
En el presente gráfico se observa que el rango de edades de los pacientes encuestados sobre Satisfacción en el Tratamiento odontológico en su mayoría de 26 a 33 años con 22%, seguido de 34 a 40 años con 20% y de 41 a 47 años con 20%. Encontrando una edad promedio de 39,68 años con una desviación estándar de 13,22 años.

Tabla 2: Datos sociodemográficos (Sexo) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

SEXO	N°	%
Masculino	12	24
Femenino	38	76
Total	50	100

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Gráfico 2: Sexo



Análisis e interpretación

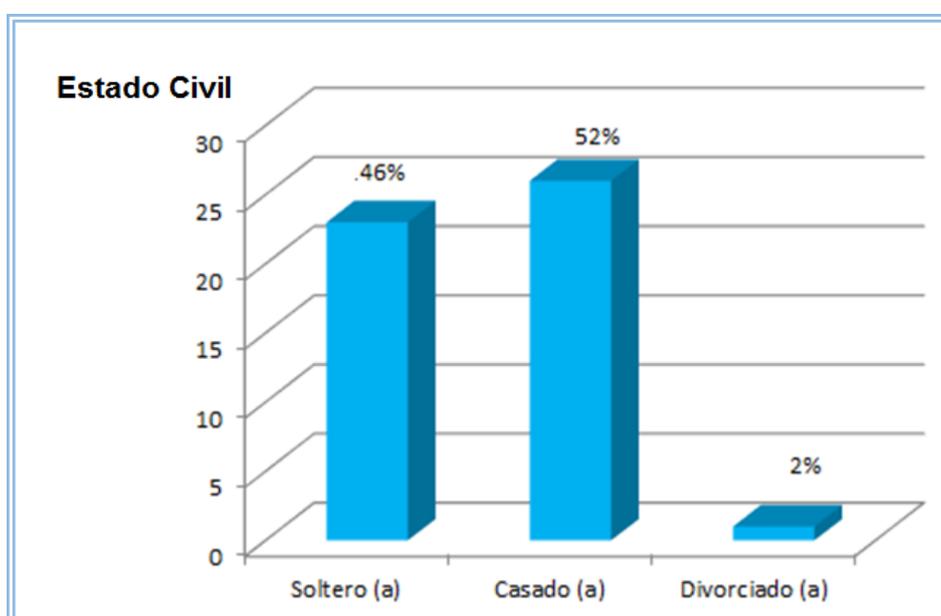
Según la presente tabla y gráfico se puede observar que el mayor porcentaje correspondiente al sexo femenino 76% pacientes entrevistados en el servicio asistencial de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas surco.

Tabla 3: Datos sociodemográficos (Estado civil) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

ESTADO CIVIL	N°	%
Soltero	23	46%
Casada	26	52%
Divorciada	1	2%

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Gráfico 3: Estado civil



Análisis e interpretación

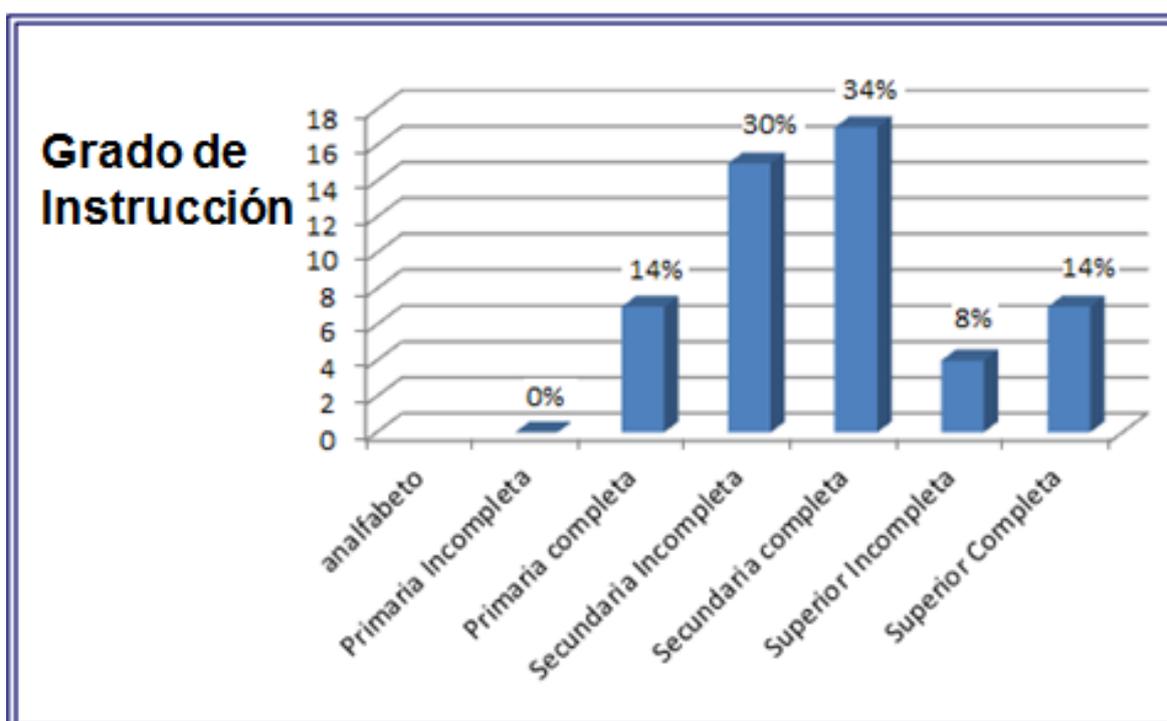
Según la presente tabla y gráfico se puede observar que el mayor porcentaje correspondiente al estado civil: casados 52% , seguidos de solteros 46%, y divorciados 2% pacientes entrevistados en el servicio asistencial de la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas–surco.

Tabla 4: Datos sociodemográficos (Grado de instrucción) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológico de la universidad alas peruanas.

Grado de instrucción	Nº	%
Analfabeto	0	0%
Primaria Incompleta	0	0%
Primaria completa	7	14%
Secundaria Incompleta	15	30%
Secundaria completa	17	34%
Superior Incompleta	4	8%
Superior Completa	7	14%

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Gráfico 4: Grado de instrucción



Análisis e interpretación

Según la presente tabla y gráfico se puede observar que el mayor porcentaje corresponde al grado de instrucción de educación secundaria completa 34%,

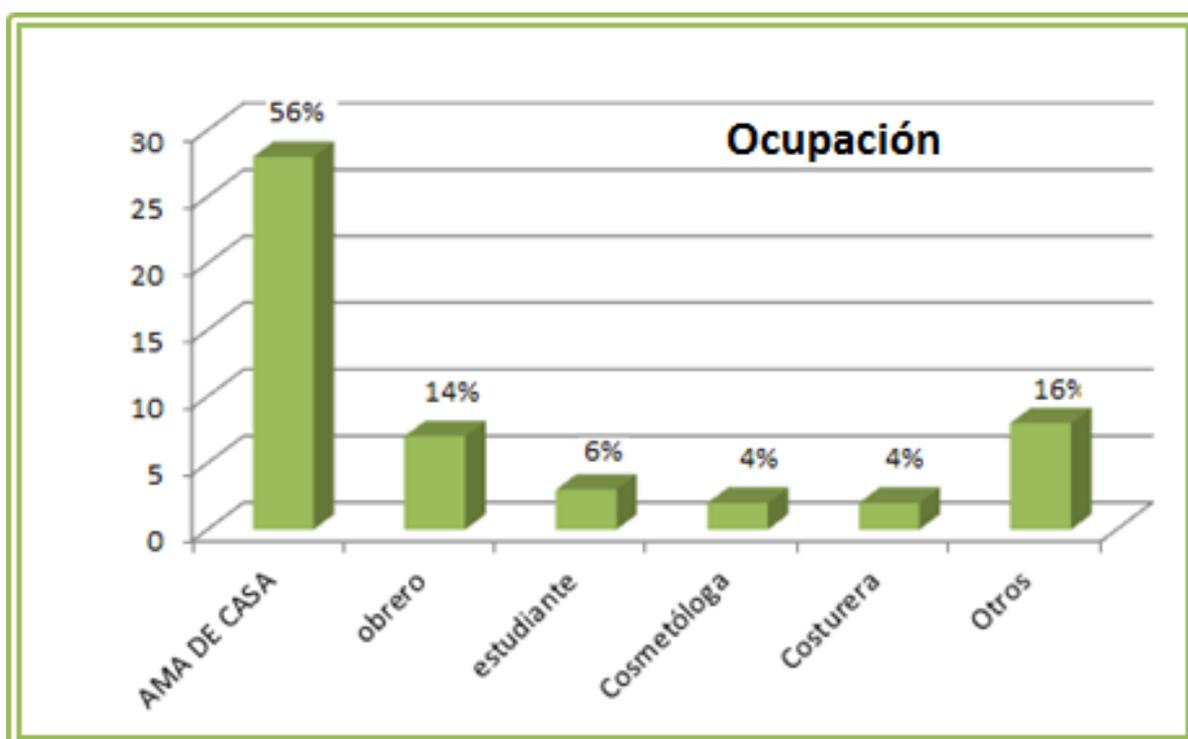
mientras que no se encuentran pacientes analfabetos ni en educación primaria incompleta respectivamente.

Tabla 5: Datos sociodemográficos (Ocupación) de los participantes sobre satisfacción al tratamiento odontológico recibida en la clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Ocupación	N	%
Ama de casa	28	56
Obrero	7	14
Estudiante	3	6
Cosmetóloga	2	4
Costurera	2	4
Otros	8	16

FUENTE: Clínica docente estomatológica de la universidad alas peruanas.

Gráfico 5: Ocupación



Análisis e interpretación

Según la presente tabla y gráfico se puede observar que el mayor porcentaje son pacientes amas de casa al que les corresponde 56%, seguidos por personal obrero en un 14%.

Anexo 7

CÁLCULO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

1.- Satisfacción de atención general

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{3}$$

<i>Valor máximo</i>	89
<i>Valor mínimo</i>	40
<i>Rango</i>	49
<i>Intervalo entre categorías</i>	16.33333333
40-55puntos	Muy satisfecho
56-72puntos	Medianamente satisfecho
73-89puntos	No satisfecho

Anexos 8

CÁLCULO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

2.- Atención técnica

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{3}$$

<i>Valor máximo</i>	40
<i>Valor mínimo</i>	10
<i>Rango</i>	30
<i>Intervalo entre categorías</i>	10
40-55puntos	Muy satisfecho
56-72puntos	Medianamente satisfecho
73-89puntos	No satisfecho

Anexo 9

CÁLCULO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

3.- Relación interpersonal

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{3}$$

<i>Valor máximo</i>	32
<i>Valor mínimo</i>	10
<i>Rango</i>	22
<i>Intervalo entre categorías</i>	7
<i>40-55puntos</i>	Muy satisfecho
<i>56-72puntos</i>	Medianamente satisfecho
<i>73-89puntos</i>	No satisfecho

Anexo 10

CÁLCULO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

4.- Accesibilidad

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{3}$$

<i>Valor máximo</i>	26
<i>Valor mínimo</i>	10
<i>Rango</i>	16
<i>Intervalo entre categorías</i>	6
40-55puntos	Muy satisfecho
56-72puntos	Medianamente satisfecho
73-89puntos	No satisfecho

Anexo 11:

CÁLCULO DE NIVELES DE SATISFACCIÓN

5.- Ambiente de atención

$$\text{Intervalo} = \frac{\text{Valor máximo} - \text{valor mínimo}}{3}$$

<i>Valor máximo</i>	27
<i>Valor mínimo</i>	9
<i>Rango</i>	18
<i>Intervalo entre categorías</i>	6
<i>40-55puntos</i>	Muy satisfecho
<i>56-72puntos</i>	Medianamente satisfecho
<i>73-89puntos</i>	No satisfecho

Anexo 12: Fotos de la investigación



