



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA  
SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS  
ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA, DEL  
HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018**

Tesis preparada para optar el título académico de Cirujano  
Dentista

**Presentado por:**

Bach.: García Mejía, Aracely Alejandra

**Asesor:**

Dra. Marisel Valenzuela Ramos

Chiclayo – Perú

2018

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS  
ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA, DEL  
HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018**

Tesis preparada para optar el título académico de Cirujano  
Dentista

Bach.: García Mejía, Aracely Alejandra

Asesor: Dra. Marisel Valenzuela Ramos

Chiclayo – Perú

2018

Bach.: García Mejía, Aracely Alejandra

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS  
ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA, DEL  
HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018**

Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del título de Cirujano Dentista por la Universidad Alas Peruanas.

---

---

---

Chiclayo – Perú

2018

Dedico esta tesis a mis padres Franco García y Silvia Mejía; y a mi tía Magdalena Chapoñan, que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser un profesional.

A mi Hermana Cynthia, a mi fiel amigo Argos por el amor que siempre me brindaron.

Aracely A. García Mejía

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis a mis asesores, personas de gran sabiduría quienes se esforzaron por guiarme en la realización de este trabajo de investigación.

Al Hospital Regional PNP Chiclayo por permitirme llevar a cabo la ejecución de esta investigación y por ultimo; y no menos importante, A la Universidad Alas Peruanas por la oportunidad de formarme como profesional.

Aracely A. García Mejía

“El esfuerzo libera plenamente su recompensa, solo después de que una persona se niega a abandonar”

Napoleón Hill

## RESUMEN

Objetivo: El objetivo de este estudio fue determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018. Materiales y Métodos: Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida por 70 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, para determinar el nivel de satisfacción , la encuesta consto de 13 preguntas cerradas (tipo Likert del 1 al 5), teniendo en cuenta las siguientes variables: Trato personal, eficacia en la atención, información recibida, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, Instalaciones y Atención general. Resultados: El resultado se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada dimensión. Que se categorizo en muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho. Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa estadístico SPSS V.21, mostrando como resultado pacientes muy satisfechos (55.71 %), satisfechos (24.29 %), indiferentes (20.0 %); insatisfechos (0%) y muy insatisfechos (0%). Conclusión: La mayoría de pacientes adultos atendidos en el área de Odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018; se encuentran muy satisfechos con la atención recibida, evidenciando también un alto porcentaje de pacientes satisfechos e indiferentes y porcentajes muy bajos en otras categorías.

Palabras clave: Satisfacción, Pacientes, Hospital, Eficacia, Expectativa.

## **ABSTRACT**

**Objective:** The objective of this study was to determine the level of satisfaction of adult patients treated in the dentistry area of the PNP Chiclayo Regional Hospital, 2018. **Materials and Methods:** Non-experimental descriptive, cross-sectional study; the population consisted of 70 patients who attended the dentistry service of the PNP Chiclayo Regional Hospital, to determine the level of satisfaction, the survey consisted of 13 closed questions (Likert type from 1 to 5), taking into account the following variables: Treatment personnel, efficiency in the attention, information received, accessibility and opportunity, security and privacy, facilities and general attention. **Results:** The result was obtained from the sum of the score of the categorization of each dimension. Which is categorized as very dissatisfied, dissatisfied, indifferent, satisfied and very satisfied. The statistical data were evaluated in the statistical program SPSS V.21, showing as a result very satisfied patients (55.71%), satisfied (24.29%), indifferent (20.0%); unsatisfied (0%) and very dissatisfied (0%). **Conclusion:** The majority of adult patients attended in the Dentistry area of the PNP Chiclayo Regional Hospital, 2018; They are very satisfied with the care received, also showing a high percentage of satisfied and indifferent patients and very low percentages in other categories.

**Keywords:** Satisfaction, Patients, Hospital, Efficacy, Expectation.

# INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>7</b>
<b>INDICE.....</b>	<b>9</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>10</b>
<b>INDICE DE GRAFICOS.....</b>	<b>11</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>13</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	13
1.2 Formulación del problema .....	15
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.4 Justificación de la investigación .....	18
1.5 Limitaciones del estudio.....	19
<b>CAPITULO II: MARCO TEORICO .....</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes de la investigación. ....	20
2.2 Bases teóricas.....	23
2.3 Definición de términos básicos .....	34
<b>CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>36</b>
3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada.....	36
3.2 Variables; dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional. ....	37
<b>CAPITULO IV: METODOLOGIA .....</b>	<b>38</b>
4.1 Diseño metodológico.....	38
4.2 Diseño muestral.....	38
4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	39
4.4 Técnicas de procesamiento de la información .....	41
4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información .....	41
<b>CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION.....</b>	<b>42</b>
5.1 Análisis descriptivo:.....	42
5.2 Análisis inferencial.....	59
5.3 Comprobación de hipótesis:.....	60
5.4 Discusión:.....	61
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>64</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>FUENTES DE INFORMACION.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>70</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018 .....	43
TABLA 2: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN TRATO PERSONAL. ....	45
TABLA 3: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGUN EFICACIA. ...	47
TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INFORMACION .....	49
TABLA 5: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD .....	51
TABLA 6: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD .....	53
TABLA 7: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INSTALACIONES. ....	55
TABLA 8: NIVEL DE SATIFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ATENCION GENERAL.....	57

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO 1: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018 .....	44
GRAFICO 2: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN TRATO PERSONAL .....	46
GRAFICO 3: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGUN EFICACIA. ....	48
GRAFICO 4: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INFORMACION .....	50
GRAFICO 5: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD .....	52
GRAFICO 6: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD.....	54
GRAFICO 7: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INSTALACIONES. ....	56
GRAFICO 8: NIVEL DE SATIFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ATENCION GENERAL.....	58

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un tema de salud pública de suma importancia, ya que es un buen predictor del cumplimiento del servicio brindado hacia las necesidades de los pacientes, por ello es un campo de estudio de sumo interés en las investigaciones del mercado.

Se tienen como causas de satisfacción en la atención de salud el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la comodidad de las instalaciones y la información recibida. Por otro lado la falta de coordinación del personal, las listas de espera y los retrasos en la atención, dan como consecuencia la insatisfacción de los pacientes. (1)

Se han realizado pocos trabajos de investigación en el Perú con respecto a la satisfacción de los pacientes en la atención privada odontológica dando como resultado un alto nivel de satisfacción, pero ninguno con respecto a la salud pública odontológica, de ahí el interés de esta investigación.

Así mismo se sabe que la satisfacción de los pacientes con respecto a la salud pública y privada es totalmente distinta ya que el servicio que se brindan en estos dos tipos de atención suele variar en el ámbito económico. Lamentablemente existen profesionales y entidades que no demuestran el mismo tipo de interés con los servicios con personas que pagan directamente por una atención, a los que tienen un seguro de salud, por ello este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La mejora del sector privado en el servicio de salud es un proyecto de los estados de grado mundial, transformando en una efectiva asistencia de calidad de la atención a los pacientes. Estas proposiciones son dadas a corde a las normas internacionales de la Organización Mundial de Salud y se transforman en requerimientos para que los gobiernos lo introduzcan en las normas legales del sector, siendo trascendente para cada institución hospitalaria que ofrezca el servicio de salud. el paciente empleara los servicios de salud, de acuerdo a sus necesidades y expectativas; en términos generales, el personal de salud debe ser empático con los pacientes e intentar satisfacer sus necesidades y expectativas. (2)

El sistema de atención en salud al usuario se debe hacer en forma Individual, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar, su estructura de preferencias y necesidades específicas, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), su intimidad, etnia, valores culturales y sociales. Estas consideraciones por ser único como persona

hacen que tengan un comportamiento diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno con relación a la salud, lo cual lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. (1)

La satisfacción del paciente se puede definir como la percepción que este tiene sobre el servicio que está recibiendo en un determinado centro de salud. Por ello se puede decir que el propósito de un Hospital, es brindar servicios para el bienestar del paciente y así este tenga un estado saludable. La atención odontológica busca restaurar, fomentar o mantener el cuidado de la salud oral. (1)

Se consideran causas de satisfacción el trato humano y personalizado, la empatía, la capacidad de respuesta, la comodidad de las instalaciones y la información recibida. Por otro parte la carencia de organización del personal, las largas listas de espera y la atención retrasada, daban como consecuencia la insatisfacción de los pacientes. (1)

Pero que sucede cuando el paciente que acude por este servicio no está satisfecho con su experiencia, las personas realizan una constante evaluación sobre su propia circunstancia cuando acuden a las instituciones de salud.

Varios estudios en el Perú obtuvieron un resultado positivo cuando evaluaron la satisfacción de los pacientes en el área de odontología, pero es algo que no podemos afirmar y englobar a todas las instituciones de salud públicas del Perú, de ahí el propósito de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos que acuden al Hospital Regional PNP Chiclayo.

En la región Lambayeque hay carencia de trabajos de investigación sobre satisfacción de pacientes en áreas de salud públicas , lo que no permite tener un supuesto resultado de que tan satisfechos estos se encuentran, por ende se presume que los usuarios que acuden al Hospital Regional PNP, pueden no estar satisfechos con el tipo de atención que se les brinda.

## **1.2 Formulación del problema**

Ante lo expuesto anteriormente, el problema principal, queda enunciado de la siguiente manera.

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018?

### **1.2.2 Problema específico**

¿Cuál es el nivel de satisfacción según trato personal de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según eficacia en la atención de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según información recibida de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según accesibilidad y oportunidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según instalaciones, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción según atención general, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo principal:**

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018.

#### **1.3.2 Objetivos específicos:**

Determinar el nivel de satisfacción según trato personal, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según eficacia en la atención, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según información recibida, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según accesibilidad y oportunidad, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según instalaciones, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018.

Determinar el nivel de satisfacción según atención general, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, Chiclayo, periodo 2018.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

En lo práctico la importancia de este estudio, es que determina qué tan satisfechos se encuentran los pacientes que recurren a la atención Odontológica y esto es importante porque da a conocer tanto a la institución de salud como a la sociedad el tipo de servicio, además de que se obtiene un beneficio mutuo tanto los pacientes porque estos tienen claro que su opinión es de importancia con respecto a cómo se sienten con la atención recibida, y a la institución de salud, el conocimiento de que tan satisfactorio es el servicio que brindan.

En lo Teórico es importante porque, según el MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, la satisfacción del paciente es una señal que este da mediante una apreciación de índole subjetiva, por el servicio que este recibe, y es de sumo valor, ya que facilita la información del desempeño del que brinda el servicio, para así se puedan cumplir las expectativas del usuario.

En lo Metodológico el instrumento utilizado fue una encuesta aplicada en el 2015 para la tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de un Clínica Dental Docente Peruana”, el cual permitió recoger todos los datos necesarios para la evaluación de las 70 personas adultas que asistieron al Área de Odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018.

### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

El presente estudio fue viable porque se contó con los recursos humanos, materiales, financieros y de tiempo; además del acceso a las instalaciones que fueron necesarios para poderlo llevarlo a cabo.

## **1.5 Limitaciones del estudio**

El siguiente trabajo de investigación se limitó a encuestar pacientes adultos, según OMS comprendidos en edad de 20 - 65 años, que acudieron al área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación.**

Hawthorne G., Sansoni J. ,Hayes L. ,et.a. Australia-2014, “Measuring patient satisfaction with health care treatment using the Short Assessment of Patient Satisfaction measure delivered superior and robust satisfaction estimates”

El objetivo del siguiente estudio es informar el desarrollo de una breve medida de la satisfacción general del paciente. El método que utilizaron fue reclutar pacientes de dos clínicas australianas y completaron un cuestionario que incluía elementos de satisfacción del paciente. Dado que el SAPS cubre las siete dimensiones de la satisfacción del paciente, concluye que el SAPS es una escala que cubre las dimensiones que contribuyen a la satisfacción del paciente.

Best JT., Musgrave B., Pratt K., et.al -2017. “The Impact of Scripted Pain Education on Patient Satisfaction in Outpatient Abdominal Surgery Patients”.

El objetivo de este estudio es evaluar la satisfacción del paciente con la educación del manejo del dolor preoperatorio en pacientes sometidos a cirugía abdominal

ambulatoria, el método que utilizaron fue una prueba independiente para medir las diferencias entre los grupos, lo que resultó en educación sobre el dolor. útil para controlar el dolor postoperatorio, concluyendo que el diálogo junto con la educación del paciente tiene un impacto positivo en la satisfacción del paciente con el manejo del dolor postoperatorio.

Moraes K. Brasil – 2014, “Carga de trabalho de enfermagem e satisfação dos pacientes em unidade de terapia intensiva pós-operatória”

El estudio tiene como objetivo analizar la relación entre la carga de trabajo de enfermería y la satisfacción del paciente. El método utilizado fue descriptivo con abordaje cuantitativo, teniendo como resultado que no existe relación significativa entre las variables, concluyendo que la enfermería cumple con las expectativas de los pacientes.

Torres G., Leon R. Lima, Perú – 2015, “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”

El objetivo del siguiente estudio es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la universidad Peruana Cayetano Heredia, el método que utilizaron fue diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico , dando como resultado que la satisfacción asociada a la edad en la sede de San Martín de Porres se relaciona a la seguridad, privacidad y atención en general, y en la sede de San Isidro a equipos y materiales, como conclusión se encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes.

Nieto J., Vicente M., Calvo A., Lima, Perú – 2017, “Estudio de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Rehabilitación del CAUSA”

Este estudio tiene como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios del servicio de Rehabilitación del Complejo Asistencial Universitario de Salamanca (CAUSA). Mediante la elaboración y realización de una encuesta de satisfacción que comprende 24 ítems, dando como resultado que 163 pacientes se encuentran satisfechos, hallando una satisfacción global del 87,5%, concluyendo así que hay un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

Zambrano R., Lima, Perú – 2015. “Nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal en el hospital Edgardo Rebagliati Martins”

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción del paciente de salud mental al recibir asesoría legal, el método utilizado fue descriptivo simple, se utilizó el cuestionario y modelo conceptual del SERVQUAL tomando en cuenta las expectativas y la percepción, esto dio como resultado un bajo nivel de satisfacción y se llegó a la conclusión que la atención en asesoría legal no cumple con las expectativas y que los pacientes necesitan de un servicio de calidad mas completo.

## **2.2 Bases teóricas.**

### **2.2.1 Satisfacción:**

El concepto de satisfacción a lo largo del tiempo ha ido tomando mayor interés, en los años 70 el interés por el estudio de la satisfacción se fue incrementando por ello se llegaron a publicar 500 estudios en esta área de investigación e incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estimaron en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor. (3)

Los primeros estudios que se realizaron en investigaciones sobre satisfacción, se basaron en la evaluación de ciertos aspectos como confinaciones de la expectativa, las emociones generadas, etc. (3)

Desde un punto economista se interpreta la satisfacción como el resultado o estado final del consumidor, tras recibir un producto o adquirir un servicio.(3)

El concepto de satisfacción está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una sensación de contento donde su puede asumir que el producto o servicio es satisfactorio, actualmente se interpreta como una respuesta a la sensación de contento en diversos casos se puede referir a satisfacción como una sorpresa la cual puede ser positiva o negativa.(3)

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. (4)

La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio; se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo. (5)

### **2.2.2 Niveles de satisfacción:**

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

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

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

**Complacencia:** Se produce cuando el desempeño que el paciente percibe excede a sus expectativas. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata, por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta. En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional. Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete. (6)

### **2.2.3 Satisfacción del Paciente Odontológico:**

La satisfacción del usuario es una actitud de la salud pública que ha venido cobrando mayor cuidado. Es considerada básicamente, un fenómeno psicológico que requiere de metodologías cualitativas para mejorar su estudio. (4)

En informes recientes, la satisfacción del paciente es definida como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta sensible justificada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios. La evaluación que hace cada persona del grado en que se satisface su necesidad de salud en cada momento está apoyada por su propia experiencia como usuarios del servicio, y esta experiencia valora fundamentalmente la calidad de la relación que se establece con el odontólogo, como paciente. (7)

Esta relación puede tener como marco la clínica y la satisfacción, cumple varias funciones:

- **Función social:** para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, responsabilizando con el mantenimiento, conservación y mejoramiento de su salud y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social.
- **Función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud:** el ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud.

- **Función terapéutica:** un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. Como ya hemos expresado, el paciente tiende a enjuiciar la competencia técnica del odontólogo por el grado de apoyo socio psicológico y emocional que recibe de él. Por ésta razón, el profesional que se gana la confianza está engendrando una respuesta socio emotiva en el mismo que se beneficia por muy variadas vías el resultado de la atención. Esta relación se ha comprobado empíricamente en varias investigaciones internacionales. (7)

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad. (8)

#### **2.2.4 Satisfacción Médica:**

Se habla de satisfacción médica cuando se realizan distintas actividades en la atención, brindando servicios de salud accesible y equitativa con profesionales sumamente buenos y teniendo en cuenta los recursos disponibles. (9)

La satisfacción Médica puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. (9)

Si se quiere brindar servicios de mejor calidad y formar instituciones de excelencia, la evaluación de la satisfacción en los usuarios y familiares se convierte en una

labor persistente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para alcanzar a ejecutar las expectativas de unos y de otros. (9)

La satisfacción del usuario es 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. (10)

La relación médico- paciente es pilar en el nivel de satisfacción médica, la satisfacción de los pacientes en el cuidado y atención en salud está directamente vinculada con el cumplimiento de la terapia dada y la continuidad en las citas, lo que redundará en la obtención del bienestar deseado para el paciente. (11)

#### **2.2.5 Odontología:**

La odontología es la especialidad médica que se dedica a estudiar los dientes y las encías, y al tratamiento de sus patologías. Esta disciplina se encarga de todo lo referente al aparato estomatognático, formado por el conjunto de órganos y tejidos que se encuentran en la cavidad oral y en parte del cráneo, la cara y el cuello. (12)

El origen de la odontología se remonta miles de años atrás, siendo la primera práctica registrada hace más de 5.000 años, en Egipto. En tiempos más cercanos los que tenían la labor de extraer piezas dentales eran los barberos, hasta que la odontología se convirtió en una carrera institucional. (12)

La guerra de Sucesión en los Estados Unidos provocó que muchos profesionales migraran a Sudamérica, muchos de ellos odontólogos, se instalaron en Lima tiempo después en 1863 comenzaron a ofrecer sus servicios haciendo publicidad en el diario "El Comercio". (13)

En el Perú la odontología se remota hace más de 100 años, ya que en 1868 la Universidad Mayor de San Marcos crea la primera facultad. Durante el imperio incaico los encargados de llevar a cabo estos tratamientos eran los llamados amautas, luego en la época de la colonia eran los Barberos o Sangradores, pero en la época republicana todo cambia ya que la universidad ya mencionada crea la sección dental en la Facultad de Medicina. Tiempo después en 1920 se crea el Instituto de Odontología, independizándose de la Facultad de Medicina Humana, todo esto sucedió en el gobierno de Augusto B. Leguía por motivo del centenario de la Independencia Nacional. (13)

### **2.2.6 Atención odontológica:**

El concepto de satisfacción en la atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud. Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la satisfacción odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias. (7)

La atención odontológica se divide en dos partes: Atención clínica y No clínica, la atención clínica se basa en el contacto directo del paciente, donde el odontólogo trata temas de prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación. La atención No

clínica se encarga del apoyo para desarrollar actividades dentro de la institución, como charlas de concientización. (14)

#### **2.2.6.1 Paciente:**

El **paciente** es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ello solicita asistencia médica y, está sometido a cuidados profesionales para la mejoría de su salud. La palabra **paciente** es de origen latín “patiens” que significa “sufriente” o “sufrido”. (15)

#### **2.2.6.2: Tipos de paciente:**

Según la clasificación de Fox existen 4 tipos de pacientes:

##### **2.2.6.2.1 Paciente Receptivo:**

El paciente receptivo es aquel que no espera tener algún problema para acudir al odontólogo, es sumamente colaborador y en caso padezca de alguna patología comprende el tipo de tratamiento y acepta lo que se le indica. (16)

##### **2.2.6.2.2 Paciente Escéptico:**

Es aquel que no tiene una costumbre de acudir al dentista, espera a sufrir de alguna dolencia para solicitar tratamiento. Una vez que el odontólogo alivia y soluciona su problema este se olvida completamente de las citas posteriores. (16)

#### **2.2.6.2.3 Paciente Histérico:**

El paciente Histérico es aquel que nunca está conforme con el servicio recibido ya sea por uno o varios odontólogos que este haya visitado, manifiesta y juzga los tratamientos anteriormente recibidos. (16)

#### **2.2.6.2.4 Paciente Pasivo**

Es aquel paciente que acepta todo, es lo contrario al paciente histérico, no opina ni da su apreciación sea cual sea el resultado del tratamiento que le proporcionaron. (16)

#### **2.2.7 Relación Odontólogo - Paciente:**

La manera en que estos se relacionan, el que se comuniquen es de suma importancia, para poder lograr un ambiente confiable para ambos. De esta manera se puede llegar a una amplia satisfacción por parte de ambos, esto debe continuar en todas las visitas. (17)

#### **2.2.8 Eficiencia y Eficacia:**

Muchas veces se escucha la frase "que eficiente o eficaz es tal o cual, persona o cosa, que en los procesos de evaluación usualmente se utilizan estas expresiones, de forma natural, por ello los términos eficiente y eficaz son temas causante de debates y análisis, siendo estos grandes motivos de estudio para analizar la satisfacción. (18)

La eficiencia se refiere a la relación entre esfuerzos y resultados. Si se obtienen más resultados de un esfuerzo determinado, habrá incrementado la eficiencia. Asimismo, si se puede obtener el mismo resultado con menos esfuerzo entonces se habrá incrementado la eficiencia. En otras palabras, eficiencia consiste en realizar un trabajo o una actividad al menor costo posible y en el menor tiempo, sin desperdiciar recursos económicos, materiales y humanos; pero a la vez implica calidad al hacer bien lo que se hace. (18)

Peter Drucker, uno de los autores más reconocidos en el campo de la administración, describe que eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos de la organización: “hacer correctamente las cosas”. Entonces la eficacia se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos, por eso para ser eficaz debes de priorizar las tareas y realizar en orden de precedencia aquellas que contribuyan, valga la pena y conduzca a un fin. (19)

Peter Drucker describe también a la eficacia como la capacidad para determinar los objetivos adecuados. Eficacia se refiere a la extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La eficiencia y la eficacia se interrelacionan, pero la falta de eficacia no puede ser compensada con eficiencia, por grande que sea ésta ya que no hay nada más vano que hacer eficientemente algo que no tiene ningún valor y que no coopera en nada para la organización. Por eso es indispensable preguntarse si lo que se realiza vale para algo. (19)

### **2.2.9 Expectativa:**

Se dice que las expectativas son la representación de la posibilidad de acontecimientos de algún evento. Olson y Dover (1979) las definieron como "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro". También determinándose las expectativas como actitudes o creencias de los usuarios respecto de la naturaleza de los acontecimientos futuros que influyen en sus decisiones presentes. (20)

Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes que son el nivel deseado y el nivel adecuado:

- Nivel deseado: es aquel servicio que el paciente espera recibir. Es una mezcla de lo que él cree que puede ser y debe ser.
- Nivel adecuado: este refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto.

Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del servicio, de información procedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la publicidad. De modo general las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías pertenecientes a:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.

- Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad de la misma.
- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad. (21)

#### **2.2.10 Atención odontológica:**

Aunque el paciente no sienta dolor u otras manifestaciones, es recomendable visitar regularmente a revisiones odontológicas. Las patologías odontológicas son más sencillas de solucionar si se encuentran antes de aparecer los síntomas. La salud oral puede afectar a su salud general. (22)

Si en su ciudad se cuenta con un servicio de seguro de salud, uno puede acceder a los servicios de atención odontológica pública, de lo contrario si no se pertenece a una entidad que proporcione estos beneficios, se acude a un servicio odontológico privado. (22)

La atención odontológica es la que se da entre el odontólogo y el paciente, lo cual el odontólogo tratante debe de cuidar y velar por la salud oral de cada paciente realizando un adecuado seguimiento. Y también cuidados en los tratamientos para que no se cometan mal praxis, impericia y negligencia de parte del odontólogo.

Cuando ha reservado una cita en la atención odontológica, es importante acudir a la cita a tiempo. Si ha reservado la cita pero no puede ir, es importante cancelar la cita a tiempo, por lo menos el día anterior. (22)

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **2.3.1 Satisfacción:**

Del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. (23)

### **2.3.2 Paciente:**

Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica. (24)

### **2.3.3 Odontología:**

Estudio de los dientes y del tratamiento de sus dolencias. (24)

### **2.3.4 Hospital:**

Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamiento de enfermos, donde a menudo se practican la investigación y la docencia. (24)

### **2.3.5 Adulto:**

Califica a aquel o aquello que alcanzo su desarrollo pleno (24)

### **2.3.6 Trato:**

Es la forma en la que se comunica, vincula y establece el vínculo con otra persona (24)

### **2.3.7 Atención:**

Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien. (24)

### **2.3.8 Accesibilidad:**

Posibilidad de acceder a cierta cosa o facilidad para hacerlo. (24)

### **2.3.9 Oportunidad:**

Se hace referencia a lo conveniente en un contexto, en un periodo temporal para poder conseguir algo. (24)

### **2.3.10 Información:**

Conjunto de datos que conforman un mensaje que es capaz de cambiar el estado de conocimiento de un sujeto. (24)



## **CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION**

### **3.1 Formulación de hipótesis principal y derivada**

#### **3.1.1 Formulación de la hipótesis principal:**

Es alto el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

**3.2 Variables; dimensiones e indicadores y definición conceptual y operacional.**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>Satisfacción del paciente</b>	Trato Personal	Simpatía administrativa Simpatía odontológica
	Eficacia en la atención	Duración de consulta y tratamiento
	Información recibida	Diagnostico Tratamiento Cuidados básicos
	Accesibilidad y oportunidad	Tiempo de espera Horarios de atención
	Seguridad y privacidad	Confianza
	Instalaciones	Equipos Materiales
	Atención general	Atención recibida Servicios brindados

## **CAPITULO IV: METODOLOGIA**

### **4.1 Diseño metodológico**

El presente trabajo de investigación tiene como diseño metodológico no experimental porque no hubo manipulación de variables, descriptivo porque solo buscó describir sus características, sin mucho interés y de corte transversal porque la investigación se dio en un solo momento temporal. (25)

### **4.2 Diseño muestral**

El presente estudio tiene como diseño muestral no probabilístico, por conveniencia y no se realizó un seguimiento de la población a investigar. (25)

#### **4.2.1 Población:**

La población del objeto de estudio estuvo conformada por pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

#### **4.2.2 Muestra:**

La muestra es igual a la población; 70 pacientes adultos de ambos sexos (mujer y hombre) atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo,

porque ese es el número de pacientes citados en los meses de septiembre y octubre, en edad comprendida de 18 a 65 años.

#### **4.2.3 Criterios de Inclusión:**

El presente estudio tiene como criterios de inclusión a pacientes adultos jóvenes y adultos maduros atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, comprendidos en edades de 18 – 65 años. Durante los meses de Agosto y Septiembre del año 2018.

#### **4.2.4 Criterios de Exclusión:**

El presente estudio tiene como criterios de exclusión a pacientes menores de edad y adultos mayores atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, durante el año 2018.

### **4.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **4.3.1 Materiales:**

2 millares de hojas bond A4

Lapiceros

Impresora y tinta de impresora

Folders

#### **4.3.2 Procedimiento:**

Primero se entregó la solicitud de permiso al Hospital Regional PNP Chiclayo, luego se solicitó la validación del instrumento para poder llevar a cabo la prueba piloto, se

realizó la prueba piloto encuestando a solo 8 pacientes atendidos, se entregó el proyecto a la universidad Alas Peruanas para ser evaluado y aceptado, una vez aceptado, se acudió nuevamente al hospital para recolectar la muestra establecida (70 pacientes), y se solicitó la constancia de ejecución del instrumento, en el departamento de odontología del hospital luego se hizo el procesamiento de datos en el programa SPSS V21 .

#### **4.3.3 Encuesta:**

El cuestionario fue adaptado para el estudio “Nivel de satisfacción del pacientes adultos, atendidos en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo” ; Este instrumento de cuestionario se aplicó en el 2015 para la tesis “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Ortodoncia de un Clínica Dental Docente Peruana” por Grecia Consuelo Torres Gonzales y Roberto Antonio León Manco. (5)

Para el diseño final del cuestionario se colocaron las preguntas en un distinto orden, sin mencionar la dimensión a la cual corresponden.

El cuestionario consta de 2 partes, la primera parte contiene 2 preguntas sobre datos personales (edad y sexo). La segunda parte contiene 13 preguntas cerradas (de tipo Likert de 1 al 5) con el objeto de poder medir el nivel de satisfacción de los pacientes. Consta de 7 variables, la pregunta 1 y 2 contesta a la primera variable según Trato Personal, las preguntas 3 y 4 contestan a la segunda variable según Eficacia, las preguntas 5 y 6 contestan a la tercera variable según Información, las preguntas 7 y 8 contestan a la cuarta variable según Accesibilidad y Oportunidad, las preguntas 9 y 10 contestan a la quinta variable según Seguridad y Privacidad, las

preguntas 11 y 12 contestan a la sexta variable según Instalaciones y por ultima la pregunta 13 contesta a la séptima variable según Atención General.

#### **4.4 Técnicas de procesamiento de la información**

Después de la recolección de datos se procedió al análisis de los resultados mediante el programa SPSS V21 en español.

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias exactas, sociales y aplicadas. (25)

#### **4.5 Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información**

Se usó estadística Descriptiva e Inferencial. La estadística descriptiva se encargó de recolectar, presentar y caracterizar un conjunto de datos con el fin de describir las diferentes características que presenta el conjunto a investigar. (26)

Por otra parte la estadística inferencial se encarga de obtener conclusiones sobre las poblaciones a partir de la información recogida en las muestras. (27)

## **CAPITULO V: ANALISIS Y DISCUSION**

### **5.1 Análisis descriptivo:**

De acuerdo a la aplicación del cuestionario como parte de los objetivos de investigación, los resultados son los siguientes:

**TABLA 1: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018**

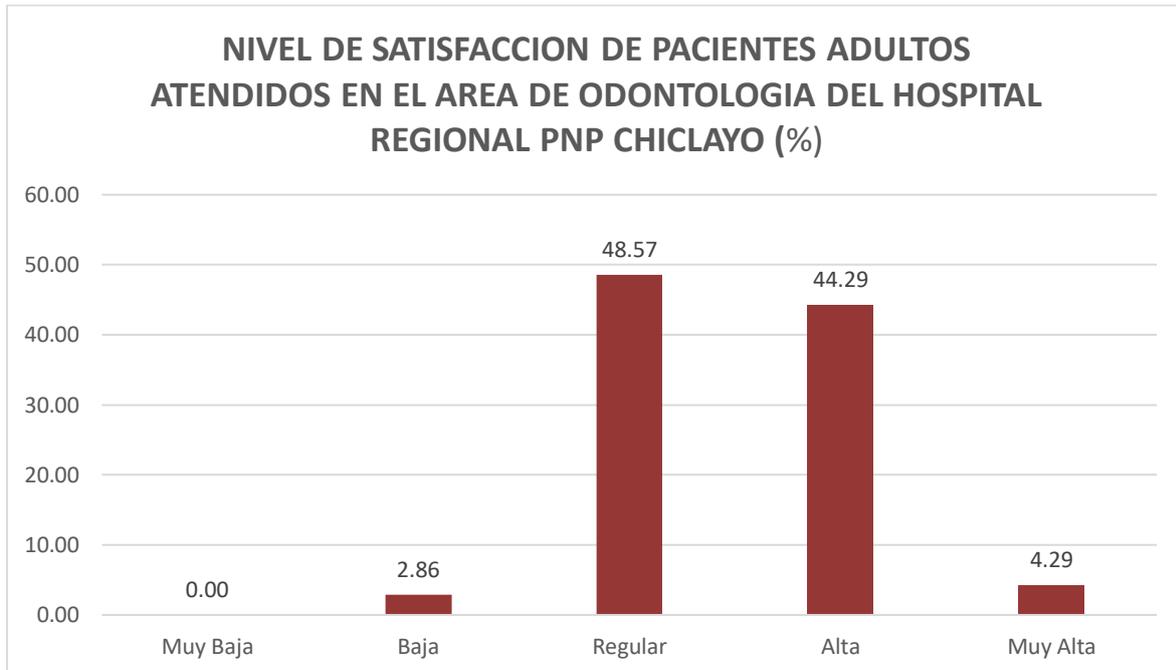
INTERVALOS	NIVELES	fi	hi%
De 13 a 23.4	Muy Bajo	0	0.00
≤ 33.8	Bajo	2	2.86
≤ 44.2	Regular	34	48.57
≤ 54.6	Alto	31	44.29
≤ 65	Muy Alto	3	4.29
	Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

**GRAFICO 1: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018**



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°1:** De los datos observados el 0% de pacientes adultos se percibe un nivel satisfacción muy bajo, el 2.86% (2) de pacientes adultos percibe el nivel bajo, el 48,57% (34) de pacientes adultos perciben un nivel regular, el 44.29% (31) de pacientes adultos perciben un nivel alto y el 4.29% (3) de pacientes adultos perciben un nivel muy alto; según la variable satisfacción de atención recibida del personal en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 2: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN TRATO PERSONAL.**

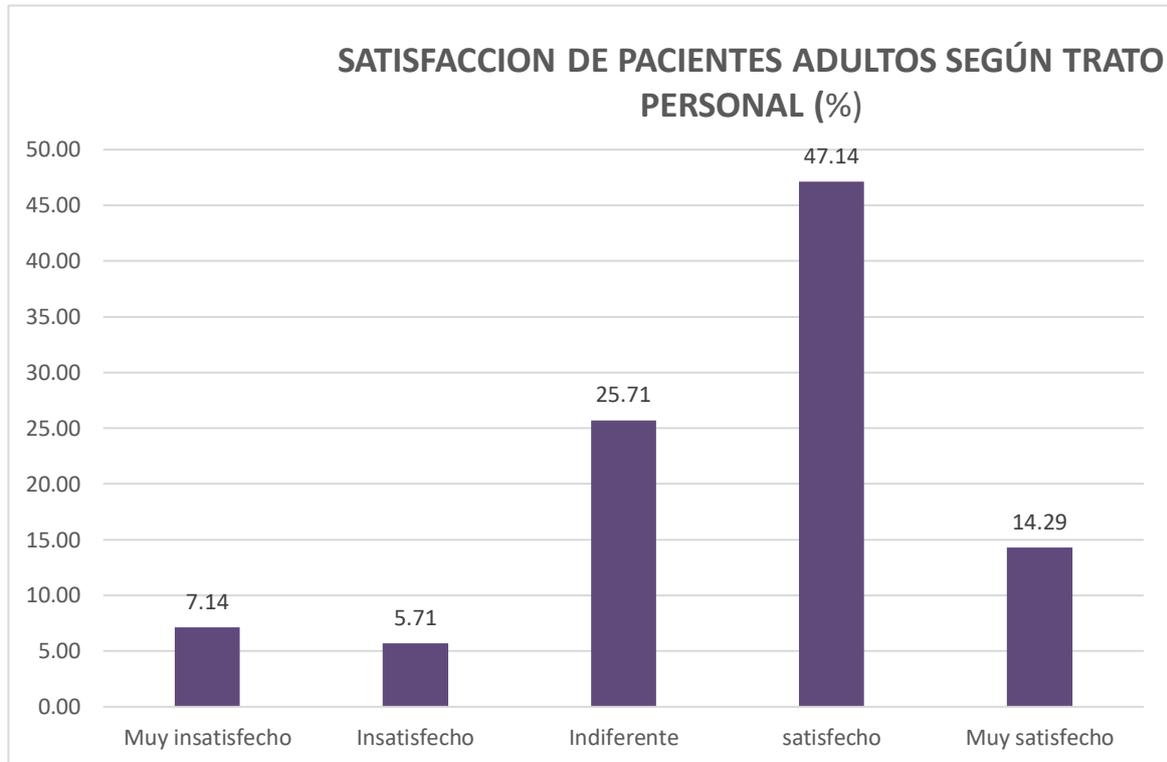
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	5	7.14
Insatisfecho	4	5.71
Indiferente	18	25.71
satisfecho	33	47.14
Muy satisfecho	10	14.29
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

**GRAFICO 2:: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN TRATO PERSONAL.**



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°2:** De los datos observados el 7,14% (5) de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 5,71% (4) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 25,71% (18) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 47,14% (33) de pacientes adultos se encuentran satisfechos, el 14,29% (10) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según el trato personal en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 3: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGUN EFICACIA.**

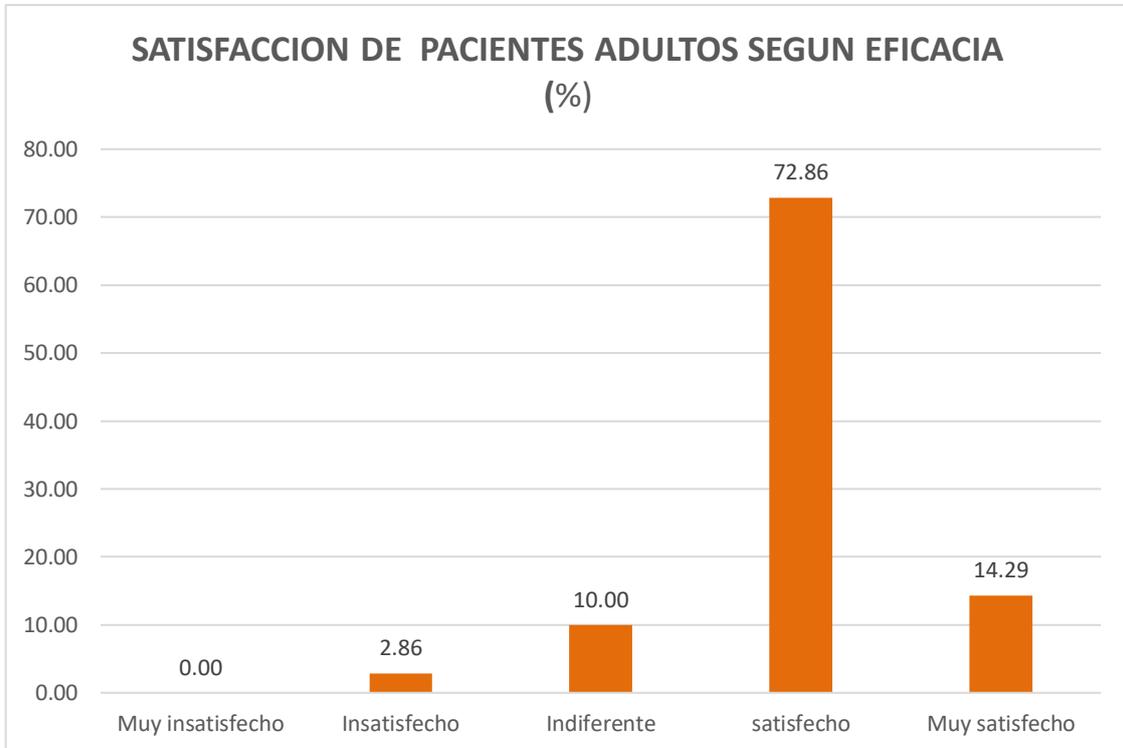
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	2	2.86
Indiferente	7	10.00
satisfecho	51	72.86
Muy satisfecho	10	14.29
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

**GRAFICO 3: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGUN EFICACIA.**



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°3:** De los datos observados el 0% de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 2,86% (2) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 10% (7) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 72,86% (51) se encuentran satisfechos y el 14,29% (10) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según la eficacia en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 4: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INFORMACION**

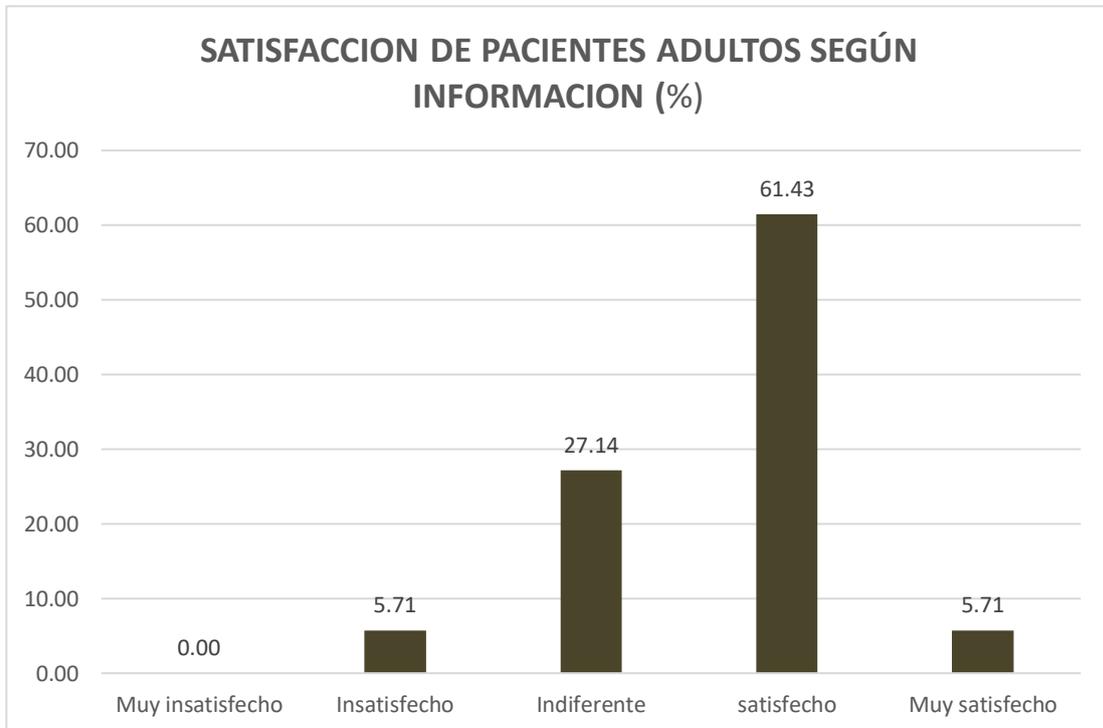
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	4	5.71
Indiferente	19	27.14
satisfecho	43	61.43
Muy satisfecho	4	5.71
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

#### GRAFICO 4: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INFORMACION



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°4:** De los datos Observados el 0% de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 5,71% (4) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 27,14% (19) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 61,43% (43) se encuentran satisfechos y el 5,71% (4) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según información en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 5: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN  
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD**

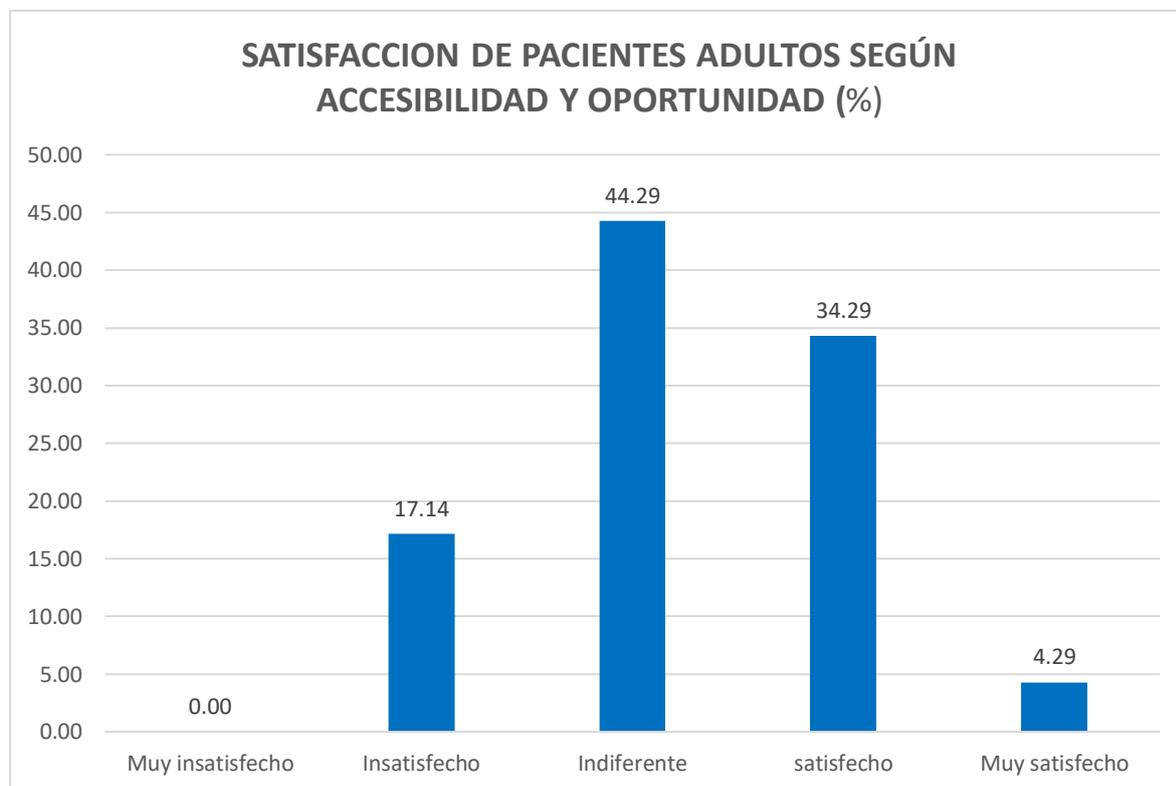
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	0	0.00
Insatisfecho	12	17.14
Indiferente	31	44.29
Satisfecho	24	34.29
Muy satisfecho	3	4.29
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

## GRAFICO 5: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N° 5:** De los datos observados el 0% de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 17,14% (12) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 44,29% (31) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 34,29% (24) de pacientes adultos se encuentran satisfechos y el 4,29% (3) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según accesibilidad y oportunidad en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 6: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN  
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD**

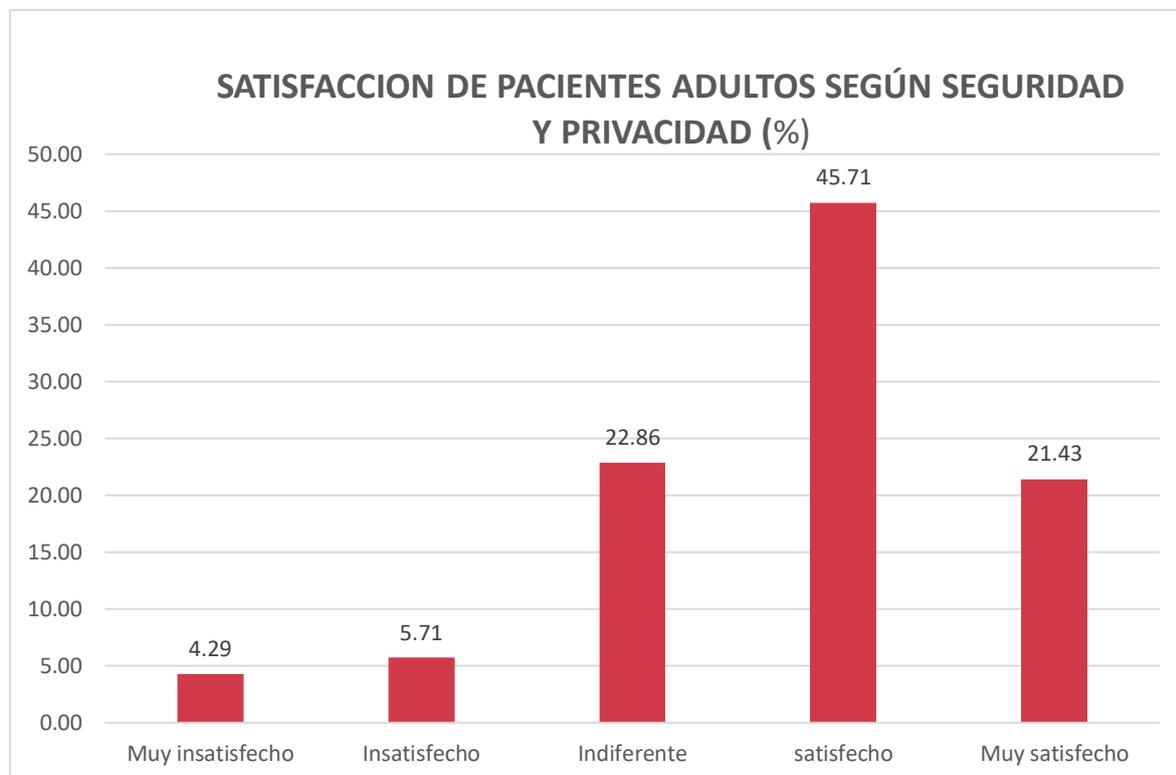
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	3	4.29
Insatisfecho	4	5.71
Indiferente	16	22.86
satisfecho	32	45.71
Muy satisfecho	15	21.43
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

## GRAFICO 6: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN SEGURIDAD Y PRIVACIDAD



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°6:** De los datos observados el 4,29% (3) de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 5,71% (4) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 22,86% (16) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 45,71% (32) de pacientes adultos se encuentran satisfechos y el 21,43% (15) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según seguridad y privacidad en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 7: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN  
INSTALACIONES.**

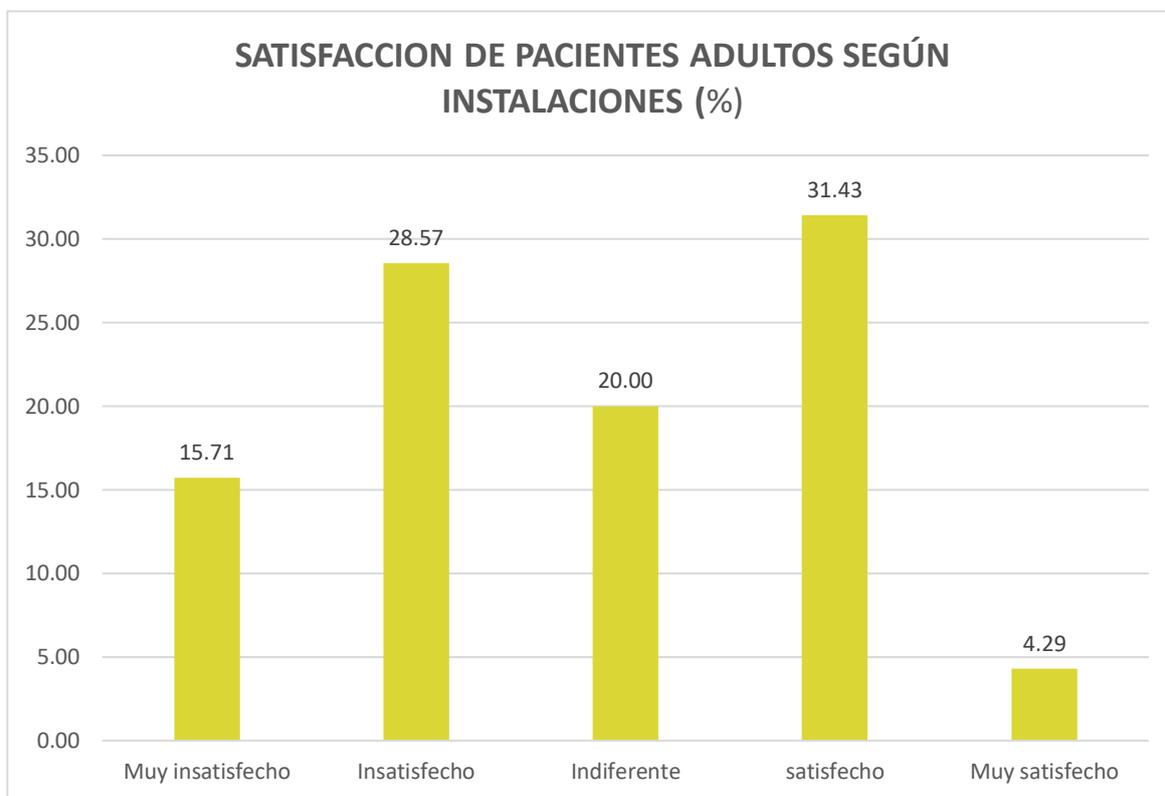
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	11	15.71
Insatisfecho	20	28.57
Indiferente	14	20.00
satisfecho	22	31.43
Muy satisfecho	3	4.29
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

## GRAFICO 7: NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN INSTALACIONES.



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°7:** Grafico 7: De los datos observados el 15,71% (11) de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 28,57% (20) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 20% (14) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 31,43% (22) de pacientes adultos se encuentran satisfechos y el 4,29% (3) de pacientes adultos se encuentran muy satisfechos; según instalación en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo.

**TABLA 8: NIVEL DE SATIFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ATENCION GENERAL.**

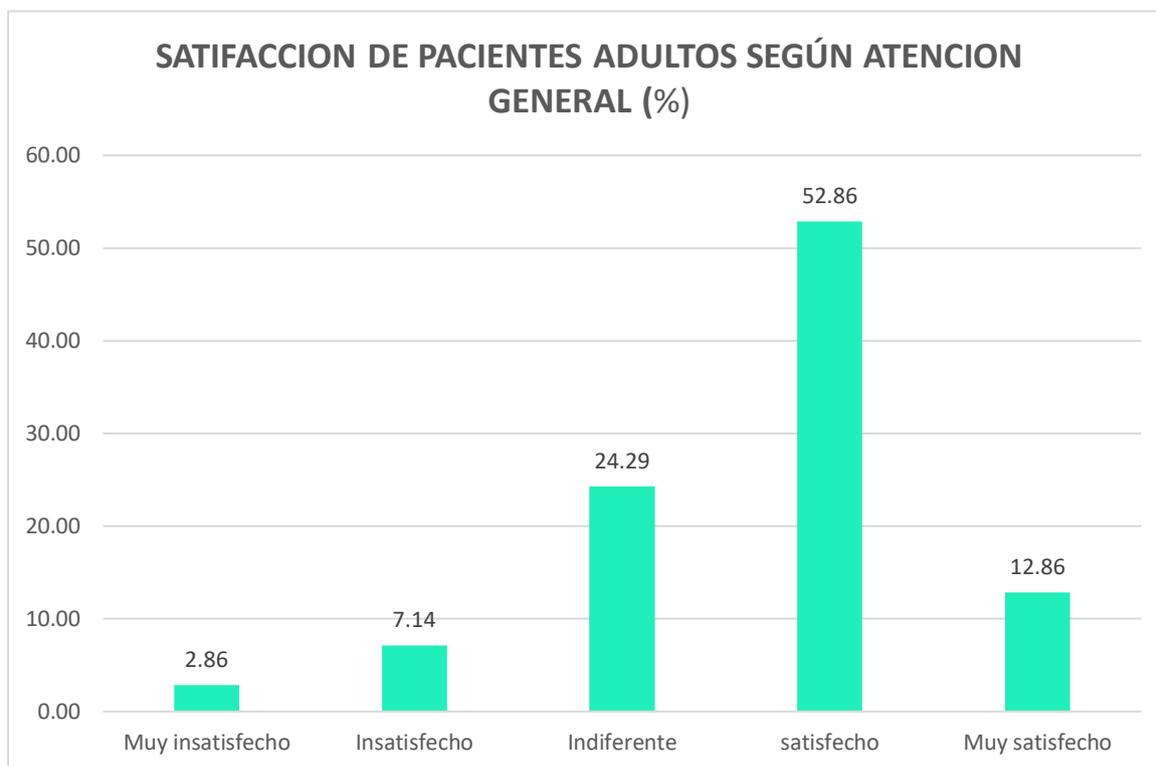
NIVELES	fi	hi%
Muy insatisfecho	2	2.86
Insatisfecho	5	7.14
Indiferente	17	24.29
satisfecho	37	52.86
Muy satisfecho	9	12.86
Total	70	100.00

Fuente: Resultados de cuestionario aplicado

Elaboración: Aracely Garcia M.

Fecha: 16/10/18

**GRAFICO 8: ONIVEL DE SATIFACCION DE PACIENTES ADULTOS SEGÚN ATENCION GENERAL.**



**INTERPRETACION DE TABLA Y GRAFICO N°8:** De los datos observados el 2,86% (2) de pacientes adultos se encuentran muy insatisfechos, el 7,14% (5) de pacientes adultos se encuentran insatisfechos, el 24,29% (17) de pacientes adultos se encuentran indiferentes, el 52,86% (37) de pacientes adultos se encuentran satisfechos y el 12,86% (9) de pacientes adultos se encuentran satisfechos; según atención general en el área de odontología del hospital Regional PNP Chiclayo.

## 5.2 Análisis inferencial

Explorando los valores finales de los puntajes de la variable satisfacción de atención recibida del personal en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, en primer lugar tenemos los siguientes resultados:

**TABLA N°9: ESTADÍSTICOS DE LA VARIABLE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO**

Estadísticos	Valores
Media	43,64
95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior 42,12 Límite superior 45,16
Varianza	40,639
Desviación estándar	6,375
Mínimo	27
Máximo	59
Rango	32
Asimetría	-,051
Curtosis	,734

Observamos de los resultados que la media muestral de 43,64 puntos, inferencialmente al 95% de confianza, tiene un promedio poblacional cae en el intervalo [42,12 ; 45,16], Valores que según baremo la ubica en los niveles de regular y alto en cuanto a percepción de la satisfacción de atención recibida del personal en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

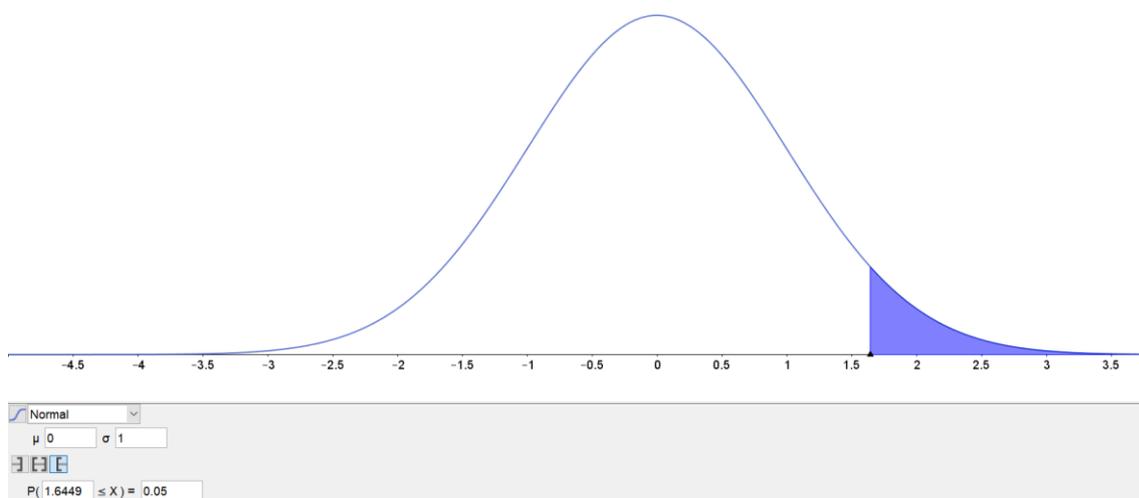
### 5.3 Comprobación de hipótesis:

De acuerdo a la hipótesis prevista en la presente investigación: Es Alto el nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018; para probar la misma, tendría que el promedio muestral pasar los 44,2 puntos según baremación del instrumento, por lo que se plantean las siguientes sub hipótesis:

Ha: El promedio del nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018 es Mayor a 44,2 puntos

H0: El promedio del nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018 no es Mayor a 44,2 puntos

Prueba Z:  $Z_{cal} = (Media - 44,2) / (s / \sqrt{n})$



Resolviendo;  $Z_{cal} = (43,64 - 44,2) / (6,375 / \sqrt{70}) = -0,73$ , Cayendo el valor en la zona de aceptación de la Hipótesis nula. Por tanto no se cumple la hipótesis establecida en el estudio y queda establecida la siguiente conclusión: Es Regular el nivel de satisfacción en pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018.

#### **5.4 Discusión:**

La investigación fue descriptivo no experimental, de corte transversal, se realizó con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018. Existiendo estudios similares realizados:

De acuerdo al trato personal en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo donde una mayoría de pacientes (47,14%) muestran su satisfacción en el trato que reciben, existiendo muy pocos pacientes muy insatisfechos e insatisfechos (7,14% y 5,71% respectivamente). Estos resultados confirman lo encontrado en la investigación de Nieto J., Vicente M., Calvo A. (2017) quien sostiene que los pacientes se encuentran satisfechos con el trato personal que recibieron del personal que lo atendió. Asimismo con respecto a la eficacia donde se aprecia que la mayoría de pacientes adultos (72,86%) se encuentran satisfechos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo. Estos resultados confirman lo que expresa el Ministerio de Salud cuando sostiene que la atención clínica por parte del personal es importante para el apoyo del desarrollo de actividades que repercute en la percepción de los pacientes atendidos. Por otro lado a la satisfacción recibida por los pacientes acorde a la información que se brinda en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, donde una mayoría (61,43%) se encuentra satisfecho; sin embargo existe un alto porcentaje de pacientes adultos indiferentes (27,14%) en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo. En comparación a los resultados en la investigación de Consuelo T. y Roberto L. (2014) quienes sostienen como resultado un alto nivel de pacientes muy satisfechos (84%) con respecto a la información recibida en el Área de odontología de la Clínica dental San Martín de Porres. Por otro lado la mayoría

de pacientes adultos fluctúa entre indiferentes (44,29%) y satisfechos (34,29%) respecto a la accesibilidad y oportunidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP. Estos resultados tienen cierta afinidad con lo encontrado por Zambrano R. (2015) quien tuvo en cuenta las expectativas y la percepción de los pacientes en su estudio, cuyo resultado fue bajo nivel de satisfacción en la atención en asesoría legal no cumple con las expectativas y que los pacientes necesitan de un servicio de calidad más completo donde tengan acceso y oportunidad. Otro resultado respecto a la satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP se precisa que las opiniones están divididas puesto que el 22,86% se encuentran indiferentes, el 45,71% están satisfechos y el 21,43% están muy satisfechos. Estos resultados tienen similitud con el trabajo desarrollado por Torres G., Leon R (2015) quien sostiene que la satisfacción asociada a la edad (pacientes adultos) se relaciona a la seguridad, privacidad y atención en general, encontrando un alto nivel de satisfacción en los pacientes. Asimismo se puede precisar respecto a la satisfacción por las instalaciones donde se atiende a los pacientes adultos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo; donde las opiniones de los pacientes se encuentran divididas en varias categorías: el 28,57% se encuentran insatisfechos; el 20%, indiferentes; el 31,43%, satisfechos. Estos resultados y la falta de unidad de opinión según Massip C OR. (2018). puede deberse que los pacientes no tienen una percepción adecuada de las instalaciones que exhiben la infraestructura del centro de salud. También De acuerdo al nivel de satisfacción los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP en su mayoría se encuentran satisfechos (52,86%) con un alto porcentaje de pacientes indiferentes (24,29%); localizándose porcentajes muy bajos

en las otras categorías. Estos resultados indican el grupo observado requiere de ciertas medidas de satisfacción que pueden aplicarse como lo hicieron Hawthorne G., Sansoni J., Hayes L., et.a. (2014) en su trabajo de investigación quienes aplicaron un SAPS es una escala que cubre las dimensiones que contribuyen a la satisfacción del paciente. Asimismo confirma lo encontrado por Nieto J., Vicente M., Calvo A (2017) quien encontró en su estudio una satisfacción global del 87,5%, concluyendo así que hay un alto nivel de satisfacción por parte de los usuarios.

## **CONCLUSIONES**

Según el objetivo general se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del hospital regional PNP Chiclayo, es regular, obteniendo un porcentaje del 48,57% (34) .

El nivel de satisfacción según trato personal, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018, se evidencia que existe una mayoría de pacientes (47,14%) muestran satisfacción en el trato que reciben del personal que los atendió, existiendo muy pocos pacientes muy insatisfechos e insatisfechos (7,14% y 5,71% respectivamente).

El nivel de satisfacción según eficacia en la atención, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología se aprecia que la mayoría de pacientes adultos (72,86% ) se encuentran satisfechos gracias a la atención por parte del personal en el desarrollo de actividades que repercute en la percepción de los pacientes atendidos.

El nivel de satisfacción acorde a la información recibida, de los pacientes adultos atendidos en una mayoría (61,43%) es satisfecho; sin embargo existe un alto porcentaje de pacientes adultos indiferentes (27,14%) en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.

El nivel de satisfacción según accesibilidad y oportunidad, de los pacientes adultos atendidos se observa que la mayoría de pacientes adultos fluctúa entre indiferentes (44,29%) y satisfechos (34,29%) respecto a la accesibilidad y oportunidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP.

El nivel de satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos se precisa que las opiniones están divididas puesto que el 22,86% se encuentran indiferentes, el 45,71% están satisfechos y el 21,43% están muy satisfechos los resultados pueden deberse que la satisfacción asociada a la edad (pacientes adultos) se relaciona a la seguridad, privacidad y atención en general.

El nivel de satisfacción por las instalaciones donde se atienden los pacientes adultos del área de odontología las opiniones de los pacientes se encuentran divididas en varias categorías: el 28,57% se encuentran insatisfechos; el 20%, indiferentes; el 31,43%, satisfechos.

El nivel de satisfacción según atención general, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología se encuentran satisfechos (52,86%) con un alto porcentaje de pacientes indiferentes (24,29%); localizándose porcentajes muy bajos en las otras categorías.

Finalmente de acuerdo a la prueba de hipótesis no se cumple la misma establecida en el presente estudio pero si queda establecida al 95% de confianza que es regular el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP

## **RECOMENDACIONES**

A los odontólogos que laboran en el Hospital Regional PNP Chiclayo, tener en cuenta que la satisfacción general en los pacientes adultos atendidos es muy importante para la buena percepción del paciente que se atiende, además de que cada desempeño es bien reconocido por los pacientes, creando un lealtad de los pacientes hacia sus odontólogos y buenas recomendaciones a sus amigos y familiares en consultas futuras.

A los directores del Hospital Regional PNP Chiclayo, tener en cuenta que la satisfacción por la atención que reciben los pacientes adultos es muy importante y da prestigio al centro de salud, además tener en cuenta que la accesibilidad y oportunidad de los pacientes adultos atendidos debe tener cierta satisfacción para mejorar la percepción de la comunidad. Tener en cuenta también que la satisfacción por las instalaciones y equipos donde se atienden los pacientes adultos es muy importante porque implica la imagen institucional, además de que no solo afecta la satisfacción de los pacientes si no el desempeño de los odontólogos.

Al Ministerio de Salud tener en cuenta que se debe aplicar cada cierto tiempo encuestas de satisfacción a los pacientes para mejorar los servicios de salud en odontológica, si ellos podrán evaluar y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente. Asimismo cultivar rutinas educativas o capacitaciones en el personal que atiende en los hospitales y centros de salud.

## FUENTES DE INFORMACION

1. Mira J. RJ,PR,ea. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Calidad Asistencial. 2002 mayo; 17(5).
2. Sara N Bleich EÖCJM. Relacion entre la satisfaccion con el sistema de atencion sanitaria y la experiencia personal. Boletin de la OMS. 2009; 87.
3. M. CS. Analisis de la relacion entre calidad y satisfaccion en el ambito hospiralario en funcion del modelo de gestion establecido. 2008..
4. K. R. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental "Dr. Rohobert Peña". 2016..
5. Torres G. LA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomtológica Herediana. 2015; 25(2).
6. A. M. Grado de satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de atencion odontologica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA,PUNO-2017. 2017..
7. M. S. ¿Cómo lograr la calidad en la Clínica Dental? 2002.
8. Leonard B PA. Compita mediante la calidad: Marketing en las colombia: Grupo Editorial Norma; 1993.
9. Massip C. OR. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.

- Revista Cubana de Salud Pública. 2018; 44(2).
10. Betin A. GA,IK,ea. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. DUAZARY Revista Internacion de Salud. 2009; 6(2).
  11. B. TsB,M. Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico paciente de los médicos en entrenamiento en las salas de hospitalización de medicina interna. Revista Medica Herediana. 2003 oct.; 14(4).
  12. J. P. Definicion.De.; 2009. Available from: <https://definicion.de/odontologia/>.
  13. Cueva L. HA. Instituto de Diagnostico Maxilofacial.; 2015. Available from: <http://www.idmperu.com/blog/item/125-la-historia-de-la-odontologia-en-el-peru>.
  14. Definiciones Tecnicas de atencion odontologica secundaria. Ministerio de Salud; 2018.
  15. Significados.; 2018 [cited 2018 Agosto 24. Available from: [www.significados.com](http://www.significados.com).
  16. M. S. SCRIB.; 2014. Available from: [es.scribd.com](http://es.scribd.com).
  17. Álvares C. GC. La relacion entre el odontologo y los distintos tipos de pacientes. Revista Gaceta Central. 2012 Enero.
  18. G. SI. CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA POR PACIENTES. 2006..
  19. Stoner J FEGD. Administracion. Prentice Hall Hispanoamerica. 1996;(6).
  20. Satu L.i HTiHH. Dentist and patient opinions about the ideal dentist an patiente-

- devolping a compact questionarie. Community dental oral epidemiol. 1992.
21. Stanon WJ EMWB. fundamentos de marketing. Me Graw. 1995.
  22. Infopankki. Infopankki.fi. [Online].; 2018. Available from: [www.infopankki.fi](http://www.infopankki.fi).
  23. J. P. Definicion.de. [Online].; 2014. Available from: [www.definicion.de](http://www.definicion.de).
  24. Española RA. RAE.es. [Online]. Available from: <http://dle.rae.es>.
  25. Sampieri RH. Metodologia de la investigacion. In Sampieri Rh. Metodologia de la investigacion.; 2016.
  26. M. CA. ESTADISTICA descriptiva e inferencial. 5th ed. Perú: Librería MOSI1ERA S.R.L; 2003.
  27. J.F. C. UAM. [Online]. Available from: [www.uam.es](http://www.uam.es).

## ANEXOS

### Anexo 1: Carta de presentación



“AÑO DEL DIALOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL”

SOLICITO: PERMISO PARA EJECUTAR  
INVESTIGACIÓN EN EL HOSPITAL REGIONAL  
PNP CHICLAYO.

Señor: **CrI. Med. PNP. Thomas Castañeda Alarcón**

Director del Hospital Regional del Norte PNP - CHICLAYO.

Tengo el agrado de dirigirme a su honorable despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle lo siguiente:

Yo: Aracely Alejandra García Mejía, identificada con DNI N° 77417306, bachiller de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas - Filial Chiclayo, realizaré el trabajo de investigación titulado **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGIA, DEL HOSPITAL REGIONAL PNP. CHICLAYO, 2018”**, solicito ante usted, permiso para desarrollar el presente trabajo de investigación, durante el mes de septiembre en el área de odontología del Hospital Regional PNP. Chiclayo. Debido a lo expuesto le pido considerar su aprobación oportuna.

Es propia la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima personal.

Chiclayo, 27 de agosto del 2018

Atentamente.

Bach. ARACELY ALEJANDRA GARCÍA MEJÍA

DNI N° 77417306



## Anexo 2: Constancias desarrollo de la investigación



LA CORONEL S.PNP JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO: EXPIDE LA PRESENTE

### AUTORIZACION

--Para que la persona de **Aracely Alejandra GARCIA MEJIA**, identificada con DNI. N°. 77417306, domiciliada en la Calle Andalucía N° 170 Urb. San Juan Distrito y provincia Chiclayo Telf. 948010260 pueda recabar información para un trabajo de Investigación en el tema de "NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL POLICIAL CHICLAYO, 2018" durante los días 20 y 21SET18 ,en Turno de Mañana.

Se otorga la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 18 de Setiembre del 2018



QS 281987  
FLOR M. ASIJLAR SANDOVAL  
CRNL S.PNP.  
JEFE OFIADM.HRP. CHICLAYO

## CONSTANCIA

**EL COMANDANTE ODO. PNP JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGIA DEL H.R.N. PNP CHICLAYO**

**HACE CONSTAR QUE:**

La Srta. **GARCÍA MEJÍA ARACELY ALEJANDRA**, identificada con DNI° **77417306**, Bachiller en Estomatología, se ha presentado en el Departamento de Odontología del H.R.N. PNP Chiclayo, los días 20 y 21 del mes de septiembre del 2018, con el fin de recolectar información para el desarrollo de su tesis titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA, DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018”**. Cabe recalcar que la investigadora cumplió con su trabajo de recolección de información, demostrando puntualidad, responsabilidad y honestidad en a aplicación de su instrumento.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado, para los fines que se estime conveniente.

Chiclayo, 11 de octubre del 2018



CARLOS N. NAVARRETE YEREN  
CMDTE. ODO. PNP

JEFE DE DPTO. DE ODONTOLOGIA H.R.N PNP. CHICLAYO

### Anexo 3: Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo ....., con DNI ....., mayor de edad, en pleno uso de mis facultades mentales, declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018." , realizada por la bachiller en Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo: Aracely Alejandra García Mejía; en el cual realizara una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.



HUELLA DIGITAL



FIRMA DEL PACIENTE

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO

SEXO	<input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO
EDAD	_____ AÑOS

MARCAR UNA "X" EN LA RESPUESTA QUE CREA CONVENIENTE.

	Muy insatisfecho	insatisfecho	indiferente	satisfecho	Muy satisfecho
<b>TRATO PERSONAL</b>					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del odontólogo operante?					
<b>EFICACIA</b>					
3.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
4.- ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
<b>INFORMACION</b>					
5.- ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
6.- ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
<b>ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD</b>					
7.- ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
8.- ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD</b>					
9.- ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
10.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
<b>INSTALACIONES</b>					
11.- ¿Se siente satisfecho con las instalaciones del área de odontología?					
12.- ¿Se siente satisfecho con relación a la atención brindada con los equipos del área de odontología?					
<b>ATENCION GENERAL</b>					
13.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios brindados?					
<b>Puntos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## Anexo 05: Solicitud y validación de Juicio de Expertos



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Chiclayo, 28 Agosto de 2018

Oficio N° 001 – FMC – 2018

Señor (a)

MG. CD. Antonio Durón Pacheco

Asunto: Validación del instrumento por juicio de experto.

De mi consideración:

Es grato dirigirme usted para expresarle mi cordial saludo, seguidamente informarle, que como parte del proyecto: "NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA, DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018". Es necesario realizar la validacion del instrumento de recoleccion de datos a traves de juicio de expertos.

Para darle rigor cientifico al instrumento que adjunto, le solicito a usted su participacion como juez, apelando a su trayectoria, reconocimiento y amplia experiencia en el campo de la investigación.

Agradeciendo por anticipado su participación n la presente me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Átentamente

  
\_\_\_\_\_  
Br. Aracely Alejandra García Mejía



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Chiclayo, 28 Agosto de 2018

Oficio N° 002 – FMC – 2018

Señor (a)

MG. CD. Cristhian Taboada Mendoza

Asunto: Validación del instrumento por juicio de experto.

De mi consideración:

Es grato dirigirme usted para expresarle mi cordial saludo, seguidamente informarle, que como parte del proyecto: "NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA, DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018". Es necesario realizar la validacion del instrumento de recoleccion de datos a traves de juicio de expertos.

Para darle rigor cientifico al instrumento que adjunto, le solicito a usted su participacion como juez, apelando a su trayectoria, reconocimiento y amplia experiencia en el campo de la investigación.

Agradeciendo por anticipado su participación n la presente me despido de usted expresándole mis sentimientos de consideración y estima personal.

Átentamente

  
\_\_\_\_\_  
Br. Aracely Alejandra García Mejía



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

Chiclayo, 28 Agosto de 2018

Oficio N° 003 – FMC – 2018

Señor (a)

Dr. MG. CD. Christian Arnes Mazzeto.

Asunto: Validación del instrumento por juicio de experto.

De mi consideración:

Es grato dirigirme usted para expresarle mi cordial saludo, seguidamente informarle, que como parte del proyecto: "NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA, DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018". Es necesario realizar la validacion del instrumento de recoleccion de datos a traves de juicio de expertos.

Para darle rigor cientifico al instrumento que adjunto, le solicito a usted su participacion como juez, apelando a su trayectoria, reconocimiento y amplia experiencia en el campo de la investigaci3n.

Agradeciendo por anticipado su participaci3n n la presente me despido de usted expres3ndole mis sentimientos de consideraci3n y estima personal.

Átentamente

  
\_\_\_\_\_  
Br. Aracely Alejandra García Mejía

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA DE ODONTOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: Durán Picho, Antonio Víctor  
 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA: Universidad Alas Peruanas  
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Cuestionario  
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Ariacey Alejandra García Mejía

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE				MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE					
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado.													✓
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													✓
3. ACTUALIZACION	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													✓
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.													✓
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.													✓
7. CONCISTENCIA	Se respalda en fundamento y/o científicos.													✓
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los items.													✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicado para lograr las hipótesis.													✓
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													✓

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95.2%

FECHA: 29-08-2018 DNI: 20425261

FIRMA DEL EXPERTO



COORDINADOR DE ESCUELA PROFESIONAL ESTOMATOLOGIA

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

ESCUELA DE ODONTOLOGIA

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

I. DATOS GENERALES:

1.1 APELLIDOS Y NOMBRE DEL EXPERTO: Arones Aronés Mazzetta C.  
 1.2 INSTITUCION DONDE LABORA: Clinica Odontologica Aronés  
 1.3 INSTRUMENTO MOTIVO DE EVALUACION: Exodoncia de subyacente.  
 1.4 AUTOR DEL INSTRUMENTO: Gracely A. Carrón Peña

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE				MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE					
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado.													/
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													/
3. ACTUALIZACION	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													/
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													/
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos.													/
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la hipótesis.													/
7. CONCISTENCIA	Se respalda en fundamento y/o científicos.													/
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, hipótesis, variables, dimensiones, indicadores con los ítems.													/
9. METODOLOGIA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicado para lograr las hipótesis.													/
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al método científico.													/

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- a. El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.
- b. El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

100%

FECHA: 31/08/18 DNI: 42528696

FIRMA DEL EXPERTO:   
 Dr. Christian E. Aronés Mazzetta  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O.P. 20007

Dr. Cristian Labrador Meruza  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C.O.P. 22975

**Anexo 6: Matriz de consistencia**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
<b>VARIABLE</b>	<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b>Satisfacción del paciente</b>	<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿CUAL ES EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL AREA DE ODONTOLOGIA DE EL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECIFICO</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción según trato personal de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según eficacia en la atención de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según información recibida de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según accesibilidad y oportunidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según instalaciones, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018? ¿Cuál es el nivel de satisfacción según atención general, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos que son atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar el nivel de satisfacción según trato personal, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, 2018. Determinar el nivel de satisfacción según eficacia en la atención, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018. Determinar el nivel de satisfacción según información recibida, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018. Determinar el nivel de satisfacción según accesibilidad y oportunidad, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, periodo 2018. Determinar el nivel de satisfacción según seguridad y privacidad de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, periodo 2018. Determinar el nivel de satisfacción según instalaciones, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo, periodo 2018. Determinar el nivel de satisfacción según atención general, de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP, Chiclayo, periodo 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> Es alto el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el área de odontología del Hospital Regional PNP Chiclayo.</p>	<p><b>NO EXPERIMENTAL</b> Descriptivo y transversal.</p>

## Anexo 7: Fotografía

Fotografía #1: Entregando a los pacientes el consentimiento informado y el cuestionario



Fotografía #2: Entregando consentimiento informado y cuestionario a paciente.



Fotografía #3: Explicando a paciente detalladamente la forma de llenado.



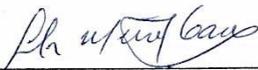
Fotografía #4: Consentimiento informado de paciente.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo FLOR DE MARIA MEÑO GARAY, con DNI 16405958, mayor de edad, en pleno uso de mis facultades mentales, declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO, 2018." , realizada por la bachiller en Estomatología de la Universidad Alas Peruanas Filial Chiclayo: Aracely Alejandra García Mejía; en el cual realizara una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.



HUELLA DIGITAL



FIRMA DEL PACIENTE





