



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD**  
**Escuela Profesional de Estomatología**

**TESIS**

**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL  
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED ESSALUD  
CLÍNICA UNIVERSITARIA - COMAS EN EL PERIODO DE  
ENERO A FEBRERO DEL 2016”.**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**ELLIOTT CHRISTOPHER FIGUEROA SANDOVAL**

**ASESOR:**

**DR. OMAR ALCÁZAR AGUILAR**

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

**LIMA, PERÚ**

**2016**

## **DEDICATORIA:**

*A mis padres RAÚL y JUANA por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.*

## **AGRADECIMIENTO:**

*Este proyecto es el resultado del esfuerzo conjunto de un grupo de trabajo. Por esto agradezco a mi director asesor Dr. Omar Alcázar Aguilar, por el apoyo en el desarrollo de esta investigación, a mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza y finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes, para prepararnos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.*

**RECONOCIMIENTO:**

*El reconocimiento muy especial al Dr. José Félix Layten Pazos por la accesibilidad para la aplicación de la presente investigación en la Red Essalud Clínica Universitaria.*

# ÍNDICE

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>11</b>
<b>1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....</b>	<b>11</b>
<b>1.2. Delimitación de la Investigación</b>	
1.2.1. Delimitación de espacial.....	12
1.2.2. Delimitación social.....	12
1.2.3. Delimitación temporal.....	12
1.2.4. Delimitación conceptual.....	12
<b>1.3. Problema de Investigación.....</b>	<b>13</b>
1.3.1. Problema principal.....	13
1.3.2. Problemas secundarios.....	13
<b>1.4. Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>14</b>
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos.....	14
<b>1.5. Hipótesis y variables de la Investigación.....</b>	<b>15</b>
1.5.1. Hipótesis general.....	15
1.5.2. Hipótesis secundario.....	15
1.5.3. Variables.....	15
1.5.3.1. Operacionalización.....	16
<b>1.6. Metodología de la Investigación.....</b>	<b>17</b>
<b>1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....</b>	<b>17</b>
a) Tipo de investigación.....	17
b) Nivel de investigación.....	17
<b>1.6.2. Método y diseño de la investigación.....</b>	<b>17</b>
a) Método de la investigación.....	17
b) Diseño de investigación.....	17
<b>1.6.3. Población y muestra de la investigación.....</b>	<b>18</b>
a) Población.....	18
b) Muestra.....	18

1.6.4. <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	18
a) Técnicas.....	18
b) Instrumentos.....	18
1.6.5. <b>Justificación, Importancia y limitaciones de la Investigación</b> .....	19
a) Justificación.....	19
b) Importancia.....	19
c) Limitaciones.....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	21
2.1. Antecedentes de la investigación.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Definición de términos básicos.....	33
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	35
3.1. Análisis de tablas y gráficos.....	38
3.2. Discusion.....	54
3.3. Conclusiones.....	60
3.4. Recomendaciones.....	61
3.5. Fuentes de información.....	62
<b>ANEXOS</b>	
Anexo: 1 Matriz de consistencia.....	65
Anexo: 2 Encuesta – Cuestionario – Entrevista.....	66
Anexo: 3 Consentimiento informado.....	68
Anexo: 4 Fotos.....	69
Anexo: 5 Constancias.....	74
Anexo: 6 Juicio de expertos.....	76

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria – Comas. Donde se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria – Comas, es significativa. Los resultados percibidos por los pacientes dan cuenta de su nivel de satisfacción o insatisfacción; la cual guarda relación con sus necesidades y expectativas, respecto a un servicio odontológico que reflejan la interacción entre el paciente-doctor que adquiere relevancia significativa. Se concluye que el género influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas. Cabe precisar que en los servicios odontológicos, el género del paciente tiene influencia en su nivel de satisfacción ya sea en el ámbito de la atención primaria, o en alguna de sus dimensiones más relevantes, precisando que los masculinos se encuentran más satisfechos que las femeninas. También se concluye que la edad influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes, lo más probable es que un paciente en edad adulta se sienta satisfecho y cumplan con las recomendaciones médicas, para ellos la comunicación es un factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con la pésima atención, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional. Finalmente se concluye que el grado de instrucción influye relativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes. Al respecto cabe precisar que la calidad profesional y humana del paciente y los mismos valores que le atribuye al médico es un valor positivo de influencia. El nivel de instrucción del paciente hace que piense y razone para que pueda ir al médico y motivar al familiar a que acude a sus consultas, finalmente una atención de calidad se denomina satisfacción.

**PALABRAS CLAVES:** nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología.

## **ABSTRACT**

The present research was to determine the satisfaction of patients presenting to the Dentistry Clinic Network Essalud University - Comas. Where it is concluded that the level of satisfaction of patients presenting to the Dentistry Clinic Network Essalud University - Comas, is positive. The results perceived by patients realize their level of satisfaction or dissatisfaction; which relates to their needs and expectations regarding a dental service that reflect the interaction between the patient-doctor who acquires significant importance. It is concluded that gender positively influences the level of satisfaction of patients presenting to the Dentistry Clinic Network Essalud University - Comas. It should be noted that dental services, the patient's gender influences their satisfaction either in the field of primary care, or in one of its most important dimensions, indicating that boys are more satisfied than female. It is also concluded that age influences positively the level of satisfaction of patients, most likely a patient in adulthood is satisfied and comply with medical recommendations for them communication is a key to ensure the satisfaction factor. Similarly, it has been considered that dissatisfaction is related to bad care, treatment failure, lack of understandable information, lack of professional interest. Finally it is concluded that the level of education significantly influences the level of patient satisfaction. In this regard it should be noted that the patient's professional and human quality and the same values attributed to the doctor is a positive value of influence. The level of education of the patient makes to think and reason for you to go to the doctor and motivate the family to go to your inquiries, finally quality care is called satisfaction.

**KEY WORDS:** level of satisfaction of the patients who come to the service of odontology.

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial existen diferentes seguros de salud según la demanda y la exigencia de la población. El Perú brinda a un sector de la población un seguro denominado Essalud el cual proporciona servicios de salud en diferentes áreas para personas de diferentes empresas que están ligadas a tener un seguro médico.

Essalud brinda servicios a los diferentes asegurados según el lugar de residencia por distritos, la investigación se centra en el distrito de Comas, en el servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria. A su vez el estudio busca medir el nivel de satisfacción de los pacientes asegurados que acuden a dicho servicio de la Red Essalud Clínica Universitaria del distrito de Comas para lo cual debemos conocer que:

La satisfacción 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 y privada siendo considerada desde hace más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud<sup>1</sup>.

En el País es importante describir la poca información sobre trabajos relacionados con la satisfacción del paciente con la atención dental.

La investigación se enmarca desde el punto de vista odontológico, educativo y administrativo porque los resultados obtenidos al saber cuál es el nivel de satisfacción de la atención odontológica en los pacientes que acuden a la red de Essalud de la clínica universitaria, proveerá información muy valiosa; y así mejorar las políticas de atención al paciente manteniendo una estrecha relación médico - paciente el cual a la vez permitirá evaluar e identificar problemas que generen insatisfacción de la atención odontológica, para luego mejorarlas ya sea en calidad y eficacia al brindar el servicio de salud o colmar las expectativas de los pacientes.

Al mejorar las condiciones de salud y la satisfacción del paciente; La Red Essalud mantendrá un reconocimiento y prestigio; en tal sentido el profesional buscará con mayor empeño la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.

Por estos motivos los objetivos de las Redes de Essalud no pueden limitarse a aliviar el malestar del paciente, sino el buscar incrementar su entusiasmo y confianza antes y durante la atención odontológica. El profesional puede brindar una muy alta calidad de atención, pero finalmente quien valida, si es que hay una satisfacción durante el proceso de atención, es el paciente.

El presente estudio tiene como objetivo demostrar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo enero a febrero del 2016.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En Sudamérica existen servicios de salud para personas que trabajen para diferentes empresas o independientes; permitiéndole tener acceso a los programas y servicios de salud según el lugar de residencia de cada asegurado.

En el Perú existen el sistema denominado ESSALUD el cual brinda servicios de salud a los asegurados permitiéndoles la cobertura también a la esposa e hijos y así poder acceder a programas de promoción, prevención y atenciones de salud.

En el cono norte existen hospitales y redes de salud, uno de ellos es la IPRESS Clínica Universitaria del distrito de Comas, el cual tienen a su cargo a unos 50 mil asegurados para brindarles servicios de salud en los diferentes programas.

Desde años anteriores los asegurados en Essalud mostraban su malestar por la falta de abastecimiento en los diferentes servicios de salud, se quejaban de las extensas colas para acceder a una cita y de las amanecidas frente al establecimiento. Esto repercutía en la satisfacción sobre el servicio de salud de los pacientes asegurados llegando a que el asegurado no utilizaba su seguro ya sea porque no lograba obtener una cita y si la obtenía era muy prolongada.

En la actualidad Essalud se encuentra en una etapa de reestructuración en política de salud en los diferentes hospitales y redes del país para mejorar su calidad de atención y prestación de servicio.

Por tal motivo el presente estudio busca demostrar cual es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la red Essalud clínica universitaria - comas en el periodo de enero a febrero del 2016.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio trata demostrar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo enero a febrero del 2016. Por cuanto la problemática planteada, metodológicamente se delimita en los siguientes aspectos:

### **1.2.1. ESPACIAL**

El presente estudio se lleva a cabo en el distrito de comas en el periodo 2016.

### **1.2.2. TEMPORAL**

El estudio, por la forma en que se ha planteado, reúne las características de una investigación actual, razón por la cual temporalmente está delimitada al año 2016

### **1.2.3. SOCIAL**

La presente investigación permite demostrar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria- Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.

#### **1.2.4. CONCEPTUAL**

- A) **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES:** Sentimiento de bienestar o haber colmado una necesidad que tiene una persona después de una atención en salud.
  
- B) **SERVICIO ODONTOLÓGICO:** es la atención médica especializada al cuidado, estudio, curación de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias, 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.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?

#### **1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS**

- a) ¿Cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?
  
- b) ¿En qué medida influye la edad en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?

- c) ¿De qué manera influye el grado de instrucción en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL**

Demostrar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.

### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a) Demostrar cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.
- b) Determinar en qué medida influye la edad en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.
- c) Evaluar de qué manera influye el grado de instrucción en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.

## **1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria – Comas, es significativo en el periodo de enero a febrero, del 2016.

### **1.5.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS**

- a) El género influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.
- b) la edad influye negativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.
- c) El grado de instrucción influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria a Comas en el año 2016.

### **1.5.3. VARIABLES**

- ❖ **SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.**

1.5.3.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIÓN DE VARIABLES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES	Sentimiento de bienestar o haber colmado una necesidad que tiene una persona después de una atención en salud	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. GÉNERO DE LOS PACIENTES.</li> <li>2. EDAD EN LOS PACIENTES.</li> <li>3. GRADO DE INSTRUCCIÓN DE LOS PACIENTES.</li> <li>4. POR SU NIVEL DE SATISFACCIÓN</li> </ol>	<p>MASCULINO. FEMENINO.</p> <p>EDAD DE 18-39; 40 -59 Y 60 A MAS</p> <p>PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIOR</p> <p>1.COMPLETAMENTE DESACUERDO 2. DESACUERDO 3. NEUTRAL 4. ACUERDO 5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO</p>	<p>NOMINAL</p> <p>INTERVALO</p> <p>NOMINAL</p> <p>ORDINAL</p>

## **1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.6.1 TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **A) TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación descriptiva porque describe las teorías existentes para interpretar una realidad.

#### **B) NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Por su nivel reúne las características de un estudio sustantiva y Básica porque se presenta en forma teórica y porque usamos conocimientos de diferentes autores para nuestra investigación.

### **1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **A) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

Es cuantitativo dado que se aplica una serie de técnicas específicas con el objetivo de recoger, procesar y analizar características que se dan en un grupo de personas determinadas.

#### **B) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

Es no experimental porque se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se evaluó la satisfacción de los pacientes que acuden al Servicio de Odontología para luego analizarlos.

Es de corte trasversal por que se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único.

### **1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **A) POBLACIÓN**

La población de estudio esta conformada por 800 pacientes que acuden al servicio de odontología dela Red Essalud Clínica Universitaria en el periodo enero a febrero del presente año.

#### **B) MUESTRA**

La muestra es no probabilística y se empleó la técnica de muestreo intencionado, conformado por un total de 100 pacientes.

### **1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **A) TÉCNICA**

##### **❖ ENTREVISTA ESTRUCTURADA**

#### **B) INSTRUMENTOS**

- ❖ Cuestionario de encuesta que permitió recopilar información a través de preguntas a la que el encuestado respondió.
- ❖ Escala de Likert
- ❖ Ficha de campo
- ❖ Fichaje bibliográfico

## 1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

### A) JUSTIFICACIÓN

Para lograr la satisfacción de un paciente que acude a una consulta odontológica tenemos que valernos de estrategias y métodos que lo adquirimos con la experiencia y capacitaciones constantes sobre políticas de prevención y tratamiento para una atención estomatológica de alta calidad y confort; en la cual el paciente no solo pueda retirarse del consultorio con el alivio de su molestia si no también con una actitud de satisfacción por haber superado sus expectativas con una buena atención en salud.

**JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.-** En cuanto a la metodología la investigación cumple con el protocolo de la escuela académico profesional de Estomatología de la universidad Alas Peruanas, que permite buscar la funcionalidad, coherencia y eficacia de la investigación.

**JUSTIFICACIÓN TEMÁTICA.-** La investigación busca determinar cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el presente año.

**JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.-** La única forma de desarrollar una investigación es con inversión, por tanto tiene un presupuesto inicial y un presupuesto final. Los recursos económicos son necesarios para el desarrollo de la presente investigación en cual se realizara en el ámbito de salud que consiste en los gastos para la recolección de datos, por fotocopiado, anillado, empastado y/o otros serán asumidos por el investigador.

**JUSTIFICACIÓN SOCIAL.-** El presente trabajo permitirá tener un antecedente de cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el año 2016.

## **B) IMPORTANCIA**

**IMPORTANCIA ACADÉMICA:** Este estudio es importante dado que beneficiara no solo a los pacientes asegurados que acuden al Servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria sino también a los odontólogos, ya que con los resultados podemos mejorar o ver en que estamos fallando en la atención y crear nuevas políticas en salud para los asegurados, a su vez todos aquellos profesionales que trabajan en los diferentes centros de salud tengan una mayor conciencia durante la atención a sus pacientes y así poder brindarles una alta calidad en salud bucal colmando todas sus expectativas.

**IMPORTANCIA CIENTÍFICA:** Este trabajo de investigación es de trascendental importancia porque permite a los odontólogos estar obligados a desarrollar competencias y capacitaciones constantes para mejorar la atención a pacientes en su consulta privada y pública, así el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida permitiendo a su vez responder a las exigencias de la sociedad actual.

## **C) LIMITACIONES**

Como en todo trabajo, en el desarrollo de esta investigación, se presentan limitaciones en cuanto a la recolección de informaciones, limitaciones de tiempo, y limitaciones de orden económico. Sin embargo no influirá mucho en el desarrollo del tema, por lo tanto será factible su culminación en tiempo establecido.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

Revisadas las bibliografías existentes relacionados al tema en investigación, en las bibliotecas de las universidades de Alas Peruanas, san marcos, Villareal , la Biblioteca Nacional y páginas virtuales como Scielo, Terra. Se selecciona los siguientes por tener similitud con el tema en investigación:

Elizondo J, Quiroga M, Palomares P, Martínez G. en su investigación titulado: LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO ODONTOLÓGICO. En la Universidad Autónoma de Nuevo León de México(2011). Sostienen: <<que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que se recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso sea requerido>>

Los autores agregan que la población de este estudio consistió en 5 grupos de 40 pacientes. Se analizaron los indicadores de atención técnica que arrojaron un promedio de 71% en el nivel muy satisfecho y el de 25% en el nivel satisfechos, para las clínicas de pregrado.<sup>2</sup>

Sobre el mismo tema, Bandera S. y Márquez M. en su investigación titulada: CALIDAD DE LA ESTOMATOLOGÍA GENERAL INTEGRAL EN EL POLICLÍNICO DOCENTE "JOSÉMARTÍ". En Santiago de Cuba (2011). Sostienen: <<que existía una deficiente práctica en la labor realizada, por lo cual se recomendó organizar un plan de capacitación, con vista a mejorar la competencia de los estomatólogos generales integrales y la satisfacción de las personas atendidas>>. Los autores agregaron que tuvieron como muestra a 10 odontólogos y 150 pacientes.<sup>3</sup>

De igual modo Ruiz R, Alba A, Jiménez C, González V, García M, Pérula de Torres L. et al. En su investigación titulada: PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL NO SANITARIO EN LOS CENTROS DE SALUD. España (2011). Sostienen: <<Que más de un 90% (360) de los usuarios encuestados declararon estar satisfechos o muy satisfechos con la atención recibida en atención al ciudadano; sin embargo, entre el 18 y el 36% hicieron sugerencias para mejorar esta atención tras su consulta. Independientemente del dominio explorado, destacaron las sugerencias referidas a la relación/comunicación, capacitación del personal para resolver los problemas, calidad y cantidad de las explicaciones y tiempo de espera>>.

Los autores también agregaron que el estudio fue observacional descriptivo realizado con usuarios que utilizaron los servicios de atención al ciudadano de los centros de salud. Tras consultar con este personal, los usuarios fueron entrevistados personalmente utilizando dos tipos de preguntas que evaluaron sus opiniones y satisfacción con diferentes aspectos comunicacionales y de tipo técnico relacionados con la demanda realizada.<sup>4</sup>

Asimismo Rodríguez O, Betancourt M, Gómez J. en su investigación titulada: CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS ESTOMATOLÓGICAS EN EL MUNICIPIO CIEGO DE ÁVILA. Cuba (2011). Sostienen: <<Que se encontraron resultados relevantes en cuanto a la satisfacción de los pacientes y resolutiveidad de los servicios, mientras la satisfacción de los prestadores se vio afectada por las condiciones de la consulta. La calidad de la atención de urgencias estomatológicas en el municipio fue evaluada de medianamente suficiente>>.

Los autores también agregaron que la muestra estuvo constituida por los servicios de urgencia del municipio así como los estomatólogos que laboran en los mismos y los pacientes que acudieron a los servicios en el periodo de la investigación.<sup>5</sup>

En el mismo orden Acosta L, Burrone M, López de Neira M, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B. *et al.* En su investigación titulada: ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CENTROS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA, ARGENTINA. En la Universidad de Murcia, España(2011). Sostienen: <<Que según el tiempo de demora para conseguir un turno se observó que el 94,6% de los encuestados obtuvieron el turno el mismo día que se solicitó. El tiempo de demora para recibir la atención fue en el 79,5% de los casos de menos de media hora. El 94% de los usuarios consideró que el tiempo de espera fue aceptable. Asimismo se presentó como resultado un alto porcentaje de satisfacción con el personal de los centros de salud de Córdoba>>.

Los autores también agregaron que se evaluaron la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba. Se implementó encuestas a los pacientes indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida.<sup>6</sup>

Por su parte López O, Cerezo M. y Paz A. En su investigación titulada: VARIABLES RELACIONADAS CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS. Colombia (2010). Sostiene: <<Que Los pacientes insatisfechos se caracterizaron por usar prótesis total; considerar que las enfermedades orales pueden ser graves y los tratamientos costosos; reconocer que las enfermedades de los dientes afectan su autoestima y que les da miedo ir al odontólogo. Con la insatisfacción se relacionaron las características sociodemográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la autoeficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas>>.

Los autores agregaron también que el objetivo del estudio fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Se seleccionaron por muestreo probabilístico sistemático 342 pacientes.<sup>7</sup>

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

En un escenario global como la actual, donde el marketing y la publicidad son los que marcan las pautas de toda actividad humana, hablar de satisfacción del paciente, es hablar de una relación paciente-doctor. Dicho de otro modo, hablar de satisfacción es una sensación de agrado con la atención recibida. A lo que se suma la evidencia emocional de que la satisfacción del paciente es un indicador de su nivel de utilización de los servicios médicos y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas. En investigaciones relacionadas con el tema, es común encontrar estudios sobre la satisfacción del paciente con las condiciones de hospitalización o sobre la organización de las urgencias y de las consultas.

Toda esta información tiene como objetivo identificar posibles áreas de mejora en los consultorios clínicos, pensando normalmente en la

comodidad de los pacientes. Menos frecuente es hallar estudios sobre la satisfacción del paciente con los resultados asistenciales alcanzados o sobre el proceso terapéutico aplicado.

La literatura sobre la satisfacción del paciente es hoy día extensa y ostensiblemente orientada a la práctica habiéndose descuidado, hasta hace relativamente bien poco, los aspectos conceptuales y metodológicos. Normalmente la mayoría de las publicaciones, como se ha señalado, se centran en valoraciones de carácter general de la asistencia prestada y en la evaluación de aspectos más tangenciales de la asistencia médica.

Pese a este hecho, asistimos en los últimos años a un creciente interés por medir la satisfacción del paciente, de tal modo que en los últimos 10 años el número de publicaciones aparecidas en revistas indexadas son cada vez más frecuentes.

De este modo, empieza a percibirse un cambio y cada vez es más fácil encontrar que los estudios sobre eficacia comparada de distintos tratamientos incluyan junto a las medidas de efectividad y eficiencia otras sobre la satisfacción del paciente con el resultado alcanzado.

No obstante, pese a estos cambios parece que una parte considerable de los clínicos siguen percibiendo estas evaluaciones con cierto recelo y temor. Este hecho probablemente sea debido a que estas evaluaciones se consideran como una amenaza a su capacidad de decisión y por la confusión que se produce al considerar que los pacientes están evaluando la calidad técnica de la que son objeto cuando, en realidad, solo valoran los aspectos funcionales y corporativos. Por ello, no es de extrañar que evaluaciones similares sean recibidas mucho mejor entre los profesionales que trabajan en entornos de mercado competitivo donde estas medidas adquieren un significado diferente.

### **2.2.1.- SATISFACCIÓN DEL PACIENTE:**

Según López Garvi en su tesis doctoral define 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 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 dos parámetros anteriormente mencionados. Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que conocer como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica .<sup>8</sup>

Por lo tanto se menciona que las expectativas que se crea el paciente antes de ir a una consulta privada deben ser menores a la percepción durante la atención o durante citas continuas. Tenemos que saber que el paciente puede ser un paciente que ha sufrido de una mala atención en otro establecimiento y su expectativa es mucho mayor que un paciente que viene por primera vez así que las expectativas de los pacientes son distintas y el odontólogo tiene que ser capaz de descubrirlas para tener éxito en la satisfacción antes durante y después del tratamiento realizado.

Según E. De Los Ríos C.; Lauro J.; Ávila R. y Luzeldy T. La satisfacción del paciente es ante todo, “una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente”.<sup>9</sup> Por lo tanto considero que la satisfacción del paciente tiene relación con el conocimiento del odontólogo.

Asimismo De Los Ríos C, Lauro J, Ávila R, y Luzeldy T. Han sugerido que la satisfacción del paciente puede ser mejor entendida como una “entrada” a esa interacción, porque se trata de una variable que predispone al paciente hacia una determinada actitud y condiciona su conducta ante las enfermeras y médicos.<sup>9</sup>

En tal sentido considero que el paciente no siempre se muestra con la misma conducta natural que tiene si no que por la misma atención privada que recibe, modifica en cierta manera su actuar durante la atención de esta manera el profesional debe interactuar, brindar confianza al paciente para que este muestre una actitud natural y así lograr que el conocimiento odontológico influya en la satisfacción del paciente.

### **2.2.2. ASPECTOS DETERMINANTES PARA LA SATISFACCIÓN:**

En la investigación realizada por De Los Ríos C, Lauro J, Ávila R, y Luzeldy T. se menciona los siguientes aspectos:

#### **a) Características del paciente:**

La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, las expectativas ante los trabajadores de la salud, el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los pacientes. Los resultados de las investigaciones realizadas hasta la fecha no son del todo concluyentes en cuanto a algunas de estas variables.

### **b) Características de la enfermera y del médico:**

El arte y la técnica de la atención, las relaciones enfermera-paciente, médico-paciente, la claridad y extensión de la comunicación y el resultado de dichas relaciones. La relación interpersonal es decisiva para lograr un alto nivel de satisfacción en el paciente y un adecuado cumplimiento de las recomendaciones terapéuticas. Aquellas relaciones en las que se permite al paciente expresarse con libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores, provocan un nivel de satisfacción y cumplimiento de las indicaciones médicas.

### **c) Factores de costo-beneficio:**

La accesibilidad, el monto del pago, la duración del tratamiento y la continuidad del cuidado, son factores importantes en la satisfacción de los pacientes dentro del sector salud. Se ha demostrado que la continuidad del cuidado es un factor determinante para un elevado nivel de satisfacción.<sup>9</sup>

Por eso se considera que como odontólogos tenemos que manejar tres factores para lograr la satisfacción de nuestros pacientes en la consulta privada para cual el profesional debe estar capacitado en calidad de atención, trata humano, marketing en salud y conocer las expectativas de los diferentes pacientes que atendemos día a día. En tal sentido podremos influir correctamente en la satisfacción de nuestros pacientes.

## **2.2.3.- EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS DE SALUD:**

En la investigación realizada por De Los Ríos C, Lauro J, Ávila R, y Luzeldy T. se menciona que: La evaluación mayormente difundida es el empleo de cuestionarios de opinión que exploran las actitudes de los pacientes. Estas encuestas varían desde preguntas abiertas y generales hasta otras estructuradas y ponderadas.

Dentro del formato típico de estos cuestionarios se encuentran enunciados con respuestas graduadas que van desde “totalmente de acuerdo”, hasta “totalmente en desacuerdo”. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con el profesional.<sup>9</sup>

En ese contexto podemos considerar de suma importancia evaluar la satisfacción de los pacientes en atención odontológica y así tener conocimiento valioso de cómo se sintió el paciente durante la atención del profesional y a la vez verificar los niveles de calidad de los servicios de salud.

#### **2.2.4. CALIDAD EN SERVICIOS ODONTOLÓGICOS:**

Según Jara Macías A. en su tesis doctoral menciona que: Las organizaciones de salud dependen de sus clientes o usuarios, por lo cual deben conocer sus necesidades actuales y futuras, cumplir con sus requerimientos y tratar de superar sus expectativas.

En la atención en odontología no basta con asumir que nuestros procesos tienen calidad satisfactoria. Debemos asegurar que los resultados de la atención odontológica son médicamente útiles.<sup>10</sup>

En tal sentido se considera un punto muy importante para la satisfacción de la atención odontológica las necesidades actuales y futuras de nuestros pacientes para poder responder a sus requerimientos y tener el conocimiento para superar sus expectativas durante la atención de algún tratamiento odontológico.

### **2.2.5. MEJORAS PARA EL SERVICIO A LOS PACIENTES:**

Según Jara Macías A. en su tesis doctoral refiere que: tenemos que estimular las quejas y reclamos para que cualquier cuestión no deje de pasar por nuestras manos. Teniendo un sistema de detección y reparación de errores. Recepción y resolución de quejas y reclamos. Un reclamo es un llamado de atención, indica que un el servicio no está cumpliendo con su propósito que es satisfacer las necesidades del paciente, es una declaración acerca de las expectativas que no han sido cumplidas por el producto o servicio brindado por una organización.<sup>10</sup>

De esa manera se considera que una queja es un estímulo para mejorar el servicio hacia nuestros pacientes; Que lo más importante que buscan nuestros pacientes es satisfacer sus necesidades y expectativas sobre la atención que brinda el profesional, y que debe estar capacitado en todo sentido para cumplirla.

### **2.2.6. EL PACIENTE Y SU OPINION SOBRE LA ATENCIÓN:**

Según Jara Macías A. en su tesis doctoral mencionan que: Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica recibida, por lo que sus expresiones en relación con estos aspectos pueden considerarse no totalmente válidas.

Si el paciente está insatisfecho porque sus expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es necesario evidente que el profesional no pudo transformar los intereses del enfermo en función de sus reales necesidades de la salud oral. En muchas ocasiones el paciente no puede estimar con justeza si el aspecto técnico científico se ejecutó apropiadamente en la atención recibida; desconoce si una práctica determinada se efectuó con la calidad requerida o si el diagnóstico es acertado, pero sí sabe qué

tipo de asistencia se le brindó, qué grado de calor humano sintió en la relación que estableció con el profesional.

La comunicación que se establece entre el paciente y el profesional, en el marco de los servicios, no es espontánea; está predeterminada por los respectivos papeles que asumen ambos interlocutores en esa singular relación. Es responsabilidad del odontólogo dirigir el proceso de comunicación, en su relación con el paciente, objeto de su trabajo, dado que su preparación debe capacitarlo para esta tarea fundamental.<sup>10</sup>

Por consiguiente se considera que el paciente desconoce la explicación científica de la atención en sí; No sabe sobre el protocolo de atención de un determinado tratamiento, y solo busca la satisfacción en el trato, calor humano, en la comodidad del ambiente y así satisface su necesidad sobre la atención.

Por eso lo más importante es la comunicación que se establece entre el paciente y el profesional, para lo cual uno de estar preparado intelectualmente para influir en la satisfacción de nuestros pacientes en todos los aspectos.

### **2.2.7. ESSALUD**

Según Barrios F. menciona que el Seguro Social de Salud, que también puede identificarse con el nombre de Essalud, es un organismo público descentralizado, creado con la finalidad de dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes a través del otorgamiento de prestaciones de salud, que incluye la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación; así como de prestaciones económicas y sociales. La Ley de Creación del Seguro Social de Salud (ESSALUD) es la N° 27056.<sup>11</sup>

Por ente se ha visto necesario citar al presente autor por que menciona claramente la definición de essalud, la finalidad de la institución y la ley con que fue creado.

### **2.2.8. ATENCION DE SALUD A LA PERSONA ASEGURADA**

Según Baffigo V. menciona que Essalud está organizada en actividades para realizar atención integral por etapa de vida que comprende promoción, prevención, recuperación y rehabilitación y corresponde la consulta médica integral/atención de complejidad creciente, tamizajes, exámenes de laboratorio, inmunizaciones, educación para la salud, visita domiciliaria, actividades en rehabilitación, actividades de medicina complementaria, entre otros. Asimismo en cada actividad se detalla la frecuencia por año por usuario o periodicidad de exámenes o procedimiento de acuerdo a las recomendaciones, edad, unidad de medida, y nivel de atención.<sup>12</sup>

De esta manera Essalud busca satisfacer de la mejor forma a sus asegurados abarcando campos de salud asistencial en diferentes servicios para lo cual la investigación buscara medir el nivel de satisfacción de sus asegurados en el servicio de odontología.

### **2.2.9. EL ASEGURADO Y LOS DERECHOHABIENTES**

Según Barrios F. define los términos asegurado y derechohabientes de la siguiente manera

#### **Asegurado**

A toda persona que se encuentra afiliada, de forma obligatoria o voluntaria, a alguno de los seguros que administra Essalud para acceder a las prestaciones que éstos ofrecen.

Existen diversos tipos de asegurados, de acuerdo al seguro al que están afiliados, variando en cada caso las coberturas, condiciones, criterios de acceso y aportes.<sup>11</sup>

## **Derechohabientes**

Son aquellas personas que también gozan de los beneficios de los seguros que ofrece Essalud por tener una relación familiar directa con el afiliado titular. Se trata de las siguientes personas: <sup>11</sup>

- Cónyuge o concubina(o)
- Hijo(a) menor de edad
- Hijo(a) mayor de edad incapacitado(a) en forma total y permanente para el trabajo
- Madre gestante de hijo(a) extramatrimonial

En tal sentido podemos diferenciar lo que significa ser un asegurado, y un derechohabiente para tener en claro que en cada red asistencial existen personas con categorías distintas y que de esta manera beneficia al investigador a nutrir su conocimiento y lograr medir la satisfacción de cada uno de ellos.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

- ❖ **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- ❖ **Nivel de satisfacción:** Nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.
- ❖ **Género:** Conjunto de personas que tienen características generales comunes.
- ❖ **Edad:** Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.
- ❖ **Nivel de instrucción:** El nivel de instrucción de una persona es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en

cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos.

- ❖ **Influencia:** Poder de una persona o cosa para determinar o alterar la forma de pensar o de actuar de alguien.
- ❖ **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- ❖ **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.
- ❖ **Seguro de salud:** Aquel en que el asegurador paga como indemnización el reembolso de los gastos incurridos por el asegurado con ocasión de una enfermedad, tratamiento médico o incapacidad prevista en la póliza.
- ❖ **Essalud:** Es un organismo público descentralizado, cuya finalidad es dar cobertura a los asegurados a través del otorgamiento de prestaciones de prevención, promoción, recuperación, rehabilitación, prestaciones económicas y prestaciones sociales.
- ❖ **Derechohabientes:** Son aquellas personas que también gozan de los beneficios de los seguros que ofrece Essalud por tener una relación familiar directa con el afiliado titular.

## **CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **ESTRATEGIA DE ANÁLISIS**

Las estrategias de análisis, obedecen a los planteamientos del plan de análisis de datos, en consecuencia, se sigue una codificación de todos los datos sobre la base de las variables relacionadas con la investigación. Es un proceso técnico mediante el cual los datos son categorizados según su frecuencia.

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS**

En la prueba de las hipótesis se darán respuesta a los problemas planteados sobre satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la red de salud clínica universitaria – comas. Al respecto cabe precisar que el ser humano percibe la satisfacción de diversas formas.

Sin embargo para los efectos de esta investigación las hipótesis se probarán con los resultados de las encuestas, por cuanto este instrumento se ha considerado el más adecuado para nuestro trabajo por tratarse de una Investigación académica, que nos permite medir las actitudes de nuestros entrevistados en relación a las preguntas.

Por ello para definir los resultados la definición operacional se valora de la siguiente manera.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	PUNTAJE
1. COMPLETAMENTE DESACUERDO	1 a 10 puntos
2. DESACUERDO	11 a 20 puntos
3. NEUTRAL	21 a 30 puntos
4. ACUERDO	31 a 40 puntos
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	41 a 50 puntos

Cada encuestado responderá las 10 preguntas y cada pregunta tiene una puntuación numérica como respuesta según el nivel de satisfacción; sumando todos los números que marquen nuestros encuestados consideraremos en que puntaje se encuentran según el cuadro anterior el cual nos ayudará a medir el nivel de satisfacción del paciente.

## **RESULTADOS OBTENIDOS**

Como mencionamos anteriormente, los resultados obtenidos son producto de la aplicación de las encuestas realizadas a los pacientes que acuden al Servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria. La estructura y procedimientos aplicados en el proceso de levantamiento de información son las que a continuación se detallan:

## **NRO. DE ENTREVISTAS**

Se procedió a entrevistar a 100 pacientes que acuden al servicio de odontología de la red Essalud clínica universitaria en el año 2016.

## **MOMENTO DE LA ENTREVISTA A LOS PACIENTES**

Se entrevistó a los pacientes, saliendo y entrando a sus citas. Cada entrevista duró como máximo ocho minutos. Asimismo, se procedió a enumerar los cuestionarios en orden consecutivo conforme se adjunta consignando la fecha.

## **LUGAR DE ENTREVISTA**

Se buscó un lugar silencioso y alejado del resto de los pacientes, un lugar donde sentarse de tal forma que se sienta cómodo durante la entrevista.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREVISTA:**

Se preguntó al paciente si podía concedernos una entrevista para lograr nuestro propósito.

Se explicó brevemente el ¿por qué? se está realizando la entrevista y cuál era nuestro objetivo.

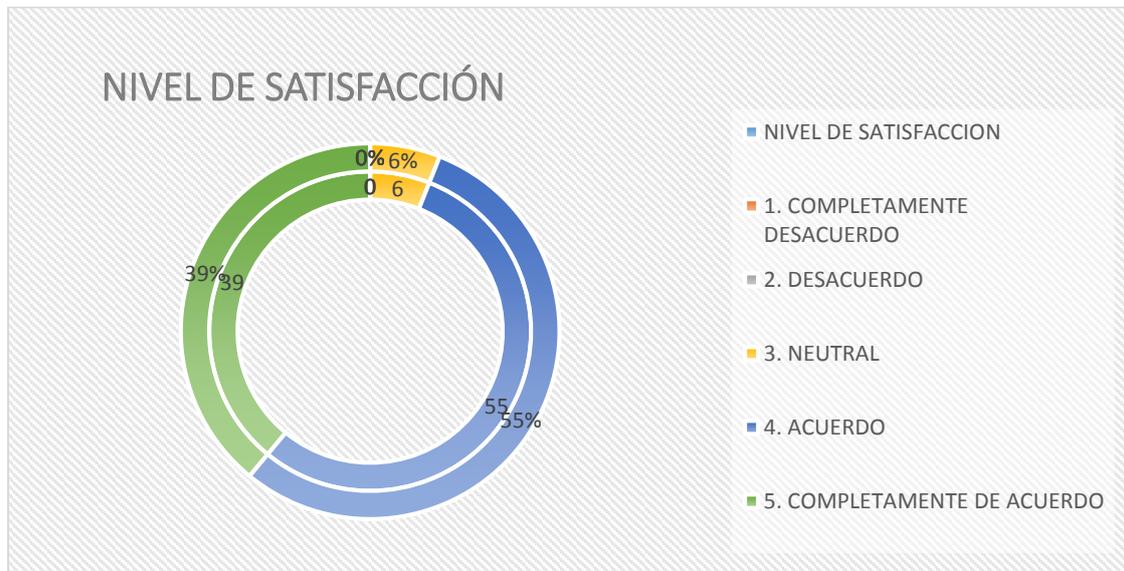
Se inició la entrevista con la lectura de las preguntas que se señaló con antelación en forma clara, para que el paciente decida su respuesta con propiedad.

### 3.1. ANÁLISIS DE TABLAS Y GRÁFICOS

**CUADRO Nº 1**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	n° de encuestados	%
1. COMPLETAMENTE DESACUERDO	0	0%
2. DESACUERDO	0	0%
3. NEUTRAL	6	6%
4. ACUERDO	55	55%
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	39	39%
TOTAL	100	100%

**GRÁFICO Nº 1**



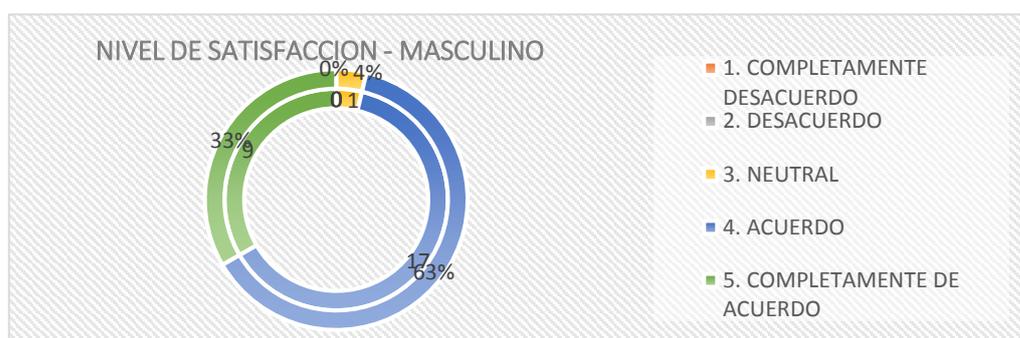
#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación al problema principal ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria- Comas en el periodo de enero a febrero del 2016? El 55% (55) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 39% (39) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. Y un último 6% (6) de los encuestados manifestaron estar neutral.

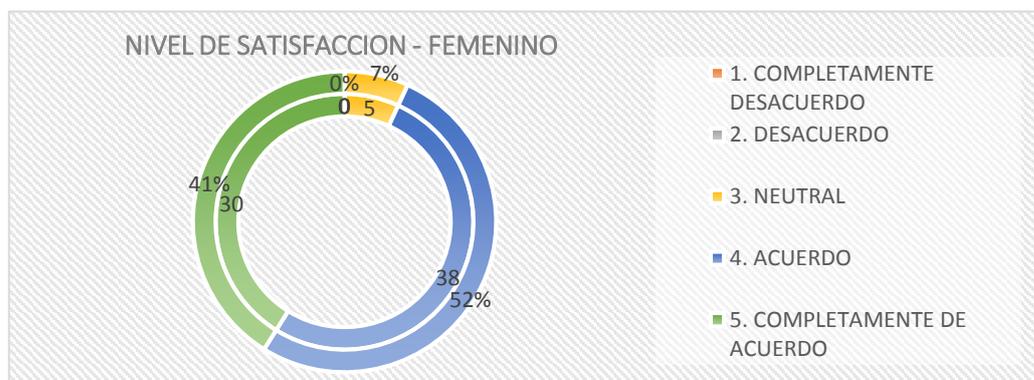
**CUADRO N° 2**  
**INFLUENCIA DEL GÉNERO EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	GÉNERO			
	MASCULINO		FEMENINO	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1. COMPLETAMENTE DESACUERDO	0	0%	0	0%
2. DESACUERDO	0	0%	0	0%
3. NEUTRAL	1	4%	5	7%
4. ACUERDO	17	63%	38	52%
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	9	33%	30	41%
TOTAL	27	100%	73	100%

**GRÁFICO N° 2 A**



**GRÁFICO N° 2 B**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

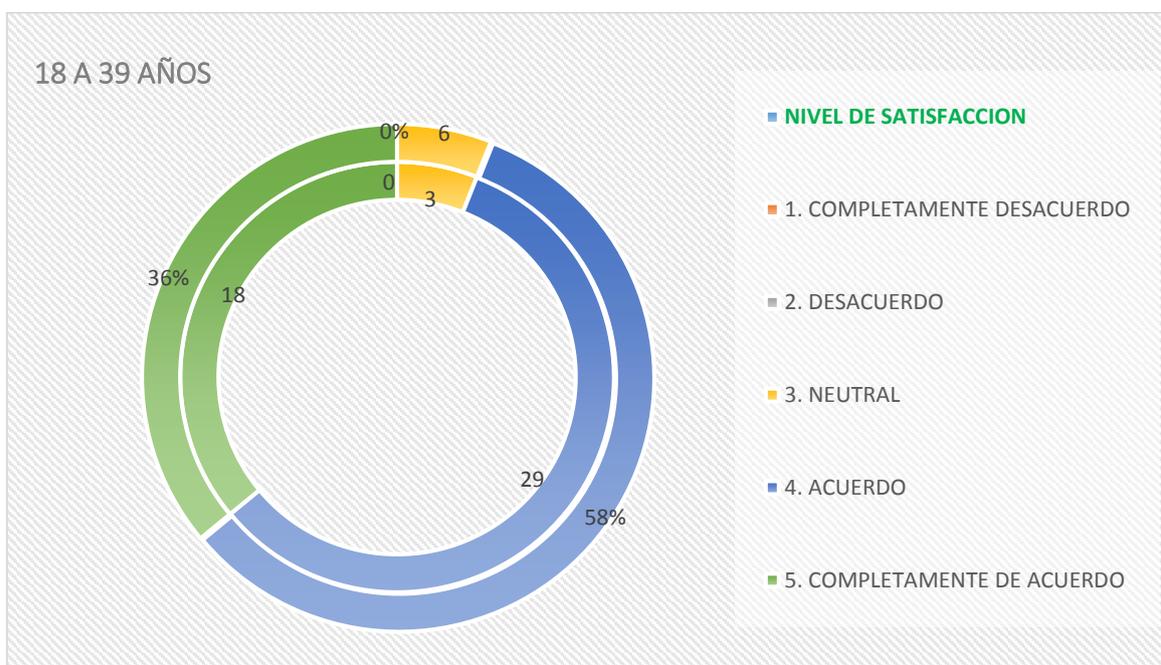
En el siguiente cuadro se aprecia en relación al problema secundario n° 1: ¿Cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?. El 63%(17) de los masculinos se encuentran de acuerdo y un 33%(9) completamente de acuerdo. El 52%(38) de las femeninas se encuentran de acuerdo y un 41%(30) completamente de acuerdo.

**CUADRO Nº 3**

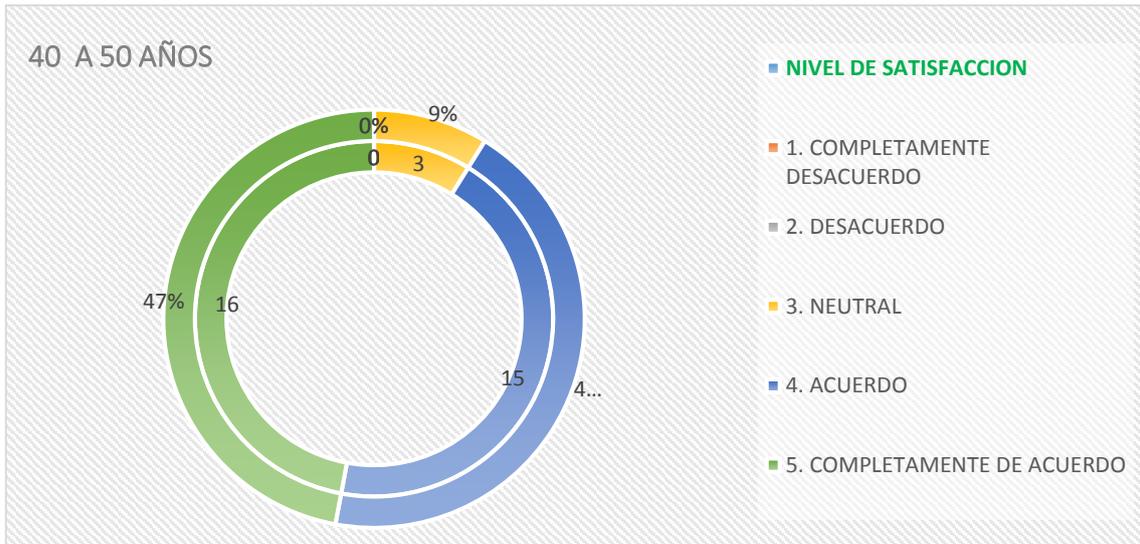
**INFLUENCIA DE LA EDAD EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

NIVEL DE SATISFACCION	EDAD					
	18 - 39 AÑOS		40 - 59 AÑOS		60 A MAS AÑOS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1. COMPLETAMENTE DESACUERDO	0	0%	0	0%	0	0%
2. DESACUERDO	0	0%	0	0%	0	0%
3. NEUTRAL	3	6%	3	9%	0	0%
4. ACUERDO	29	58%	15	44%	11	69%
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	18	36%	16	47%	5	31%
TOTAL	50	100%	34	100%	16	100%

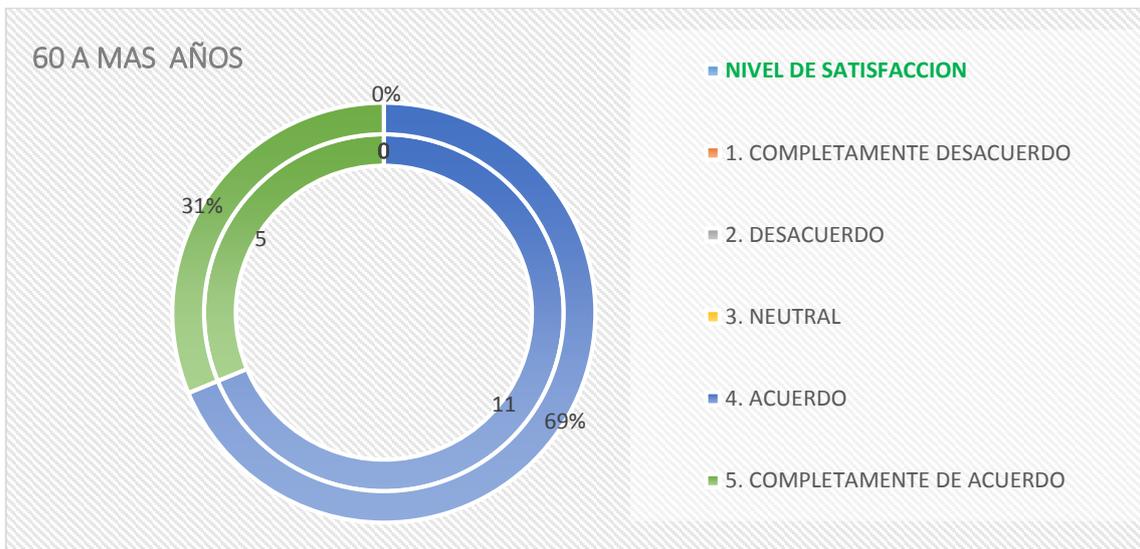
**GRÁFICO Nº 3 A**



**GRÁFICO Nº 3 B**



**GRÁFICO Nº 3 C**



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

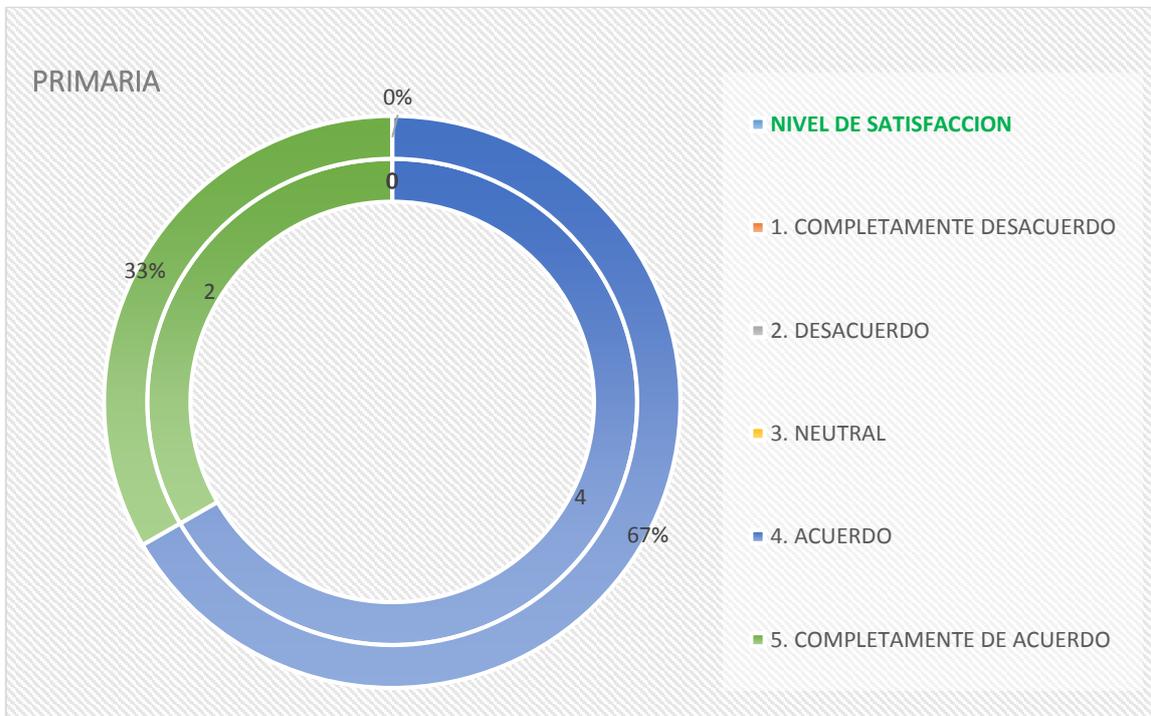
En el siguiente cuadro se aprecia en relación al problema secundario nº 2: ¿En qué medida influye la edad en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?. El 58% (29) de los encuestados de 18 a 39 años se encuentran de acuerdo y un 36%(18) completamente de acuerdo. El 47%(16) de los encuestados de 40 a 59 años se encuentran de acuerdo y un 44%(15) completamente de acuerdo. Y por último un 69%(11) de los encuestados de 60 a más años se encuentran de acuerdo y un 31%(5) completamente de acuerdo.

**CUADRO Nº 4**

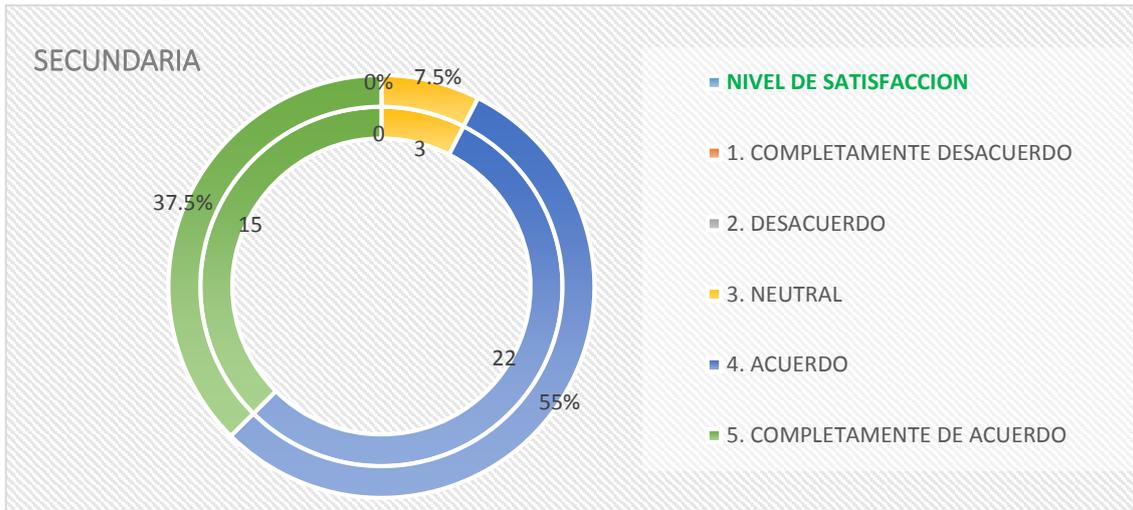
**INFLUENCIA DEL GRADO DE INSTRUCCIÓN EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRADO DE INSTRUCCIÓN					
	PRIMARIA		SECUNDARIA		SUPERIOR	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
1. COMPLETAMENTE DESACUERDO	0	0%	0	0%	0	0%
2. DESACUERDO	0	0%	0	0%	0	0%
3. NEUTRAL	0	0%	3	7.5%	3	5%
4. ACUERDO	4	67%	22	55%	28	52%
5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO	2	33%	15	37.5%	23	43%
TOTAL	6	100%	40	100%	54	100%

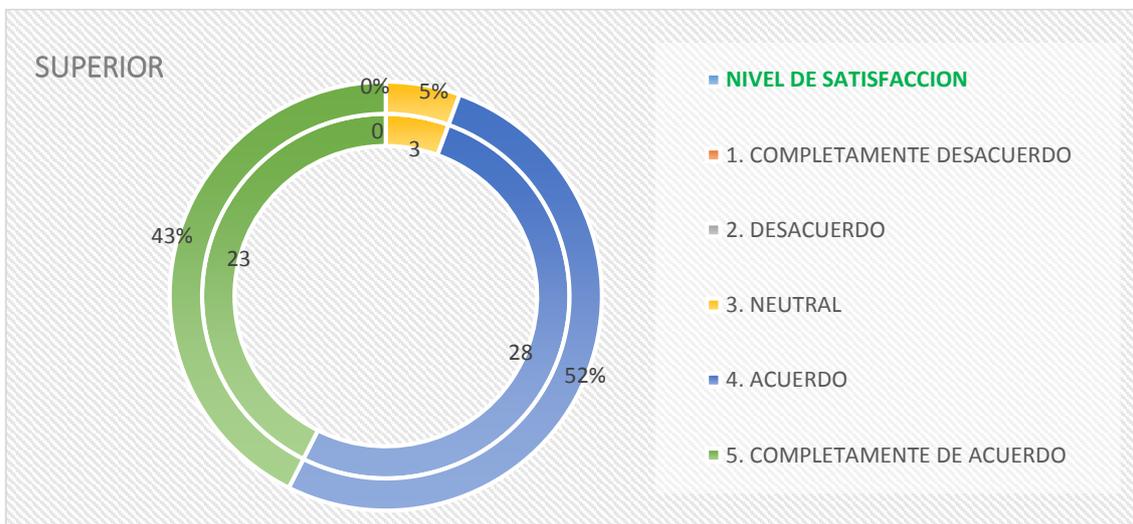
**GRÁFICO Nº 4 A**



**GRÁFICO Nº 4 B**



**GRÁFICO Nº 4 C**



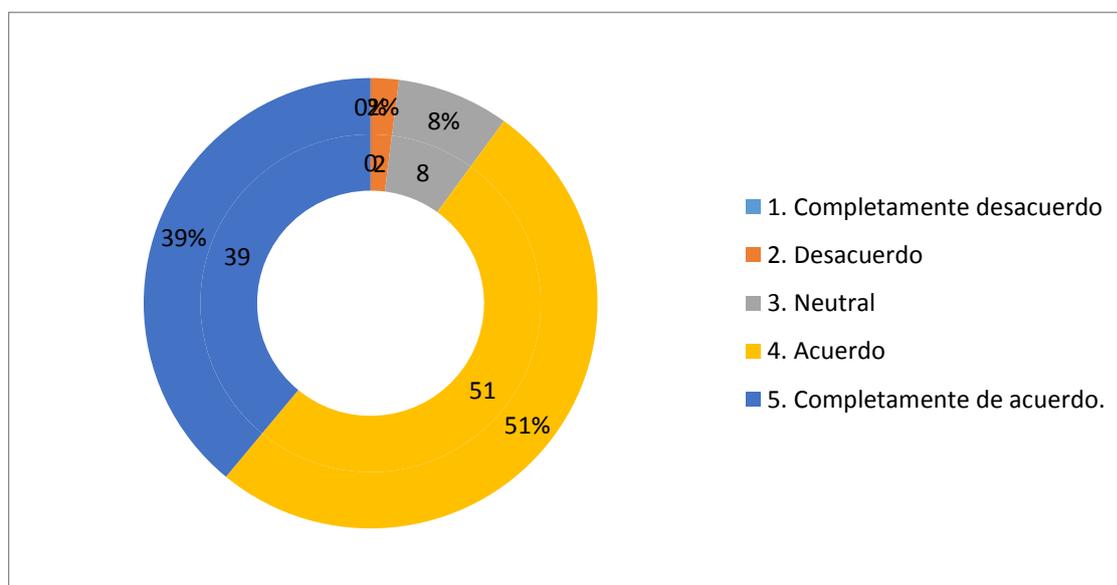
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación al problema secundario nº 3: ¿De qué manera influye el grado de instrucción en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016? El 67% (4) de los encuestados con grado de instrucción primaria se encuentran de acuerdo y un 33%(2) completamente de acuerdo. El 55%(22) de los encuestados con grado de instrucción secundaria se encuentran de acuerdo y un 38%(15) completamente de acuerdo. Y por último un 52%(28) de los encuestados con grado de instrucción superior se encuentran de acuerdo y un 43%(23) completamente de acuerdo.

**CUADRO Nº 5**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Después de haber hablado con el dentista, se cuál es mi estado de salud bucal.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	2	2%
<b>3. Neutral</b>	8	8%
<b>4. Acuerdo</b>	51	51%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	39	39%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 5**



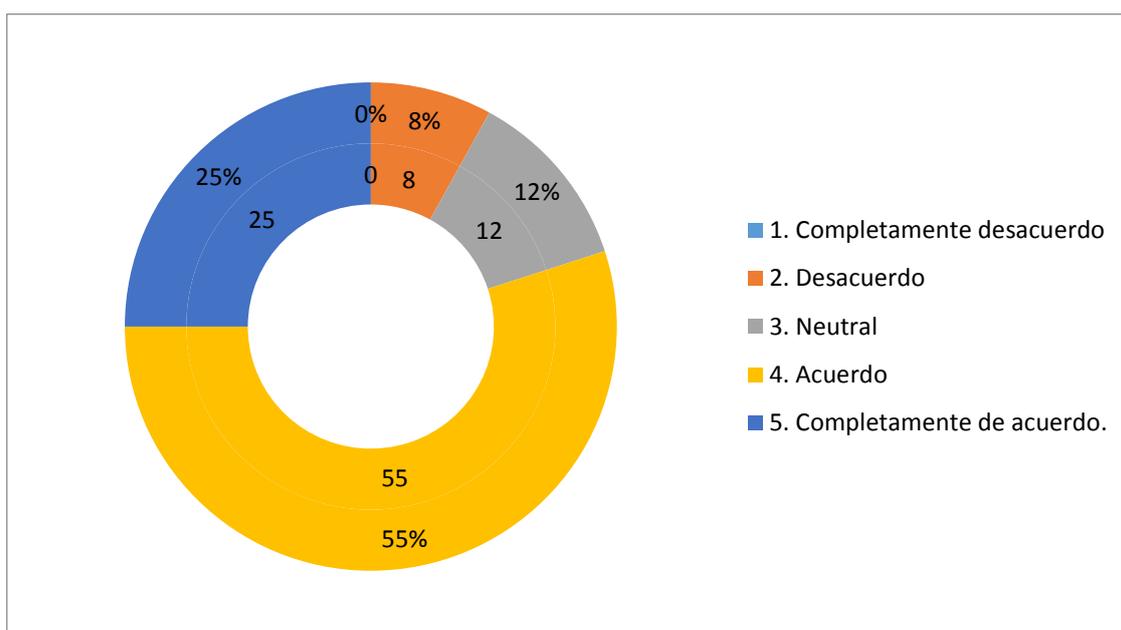
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Después de haber hablado con el dentista, se cuál es mi estado de salud bucal. El 51% (51) de los encuestados contestaron que de acuerdo. El 39% (39) de los encuestados contestaron que completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron que se mantienen neutral. Y un último 2% (2) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**CUADRO N° 6**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Después de haber hablado con el dentista, sé que cambios me esperan en los próximos meses en cuanto a mi salud bucal.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	8	8%
<b>3. Neutral</b>	12	12%
<b>4. Acuerdo</b>	55	55%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	25	25%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 7**



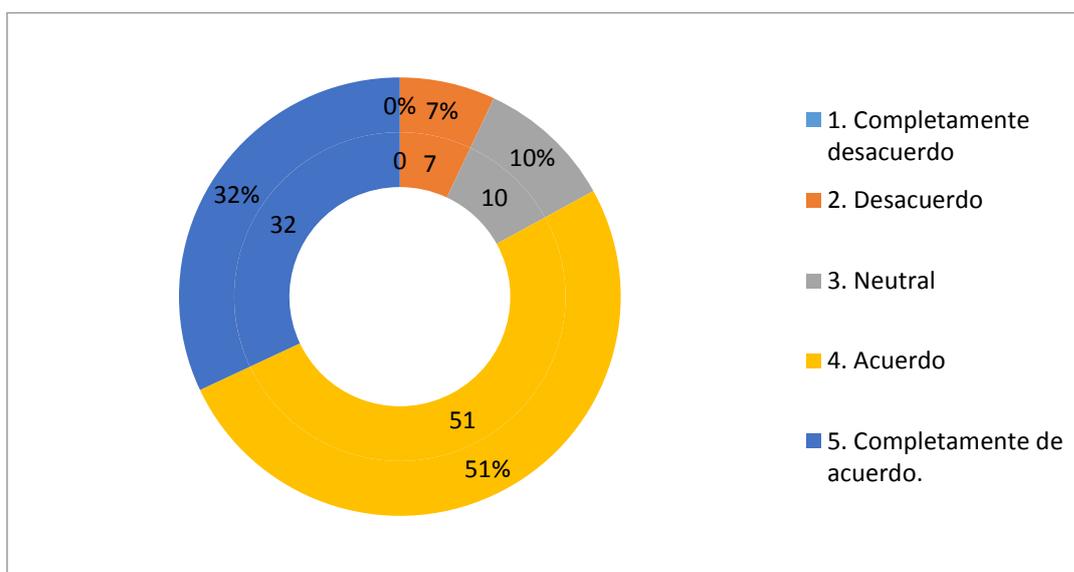
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Después de haber hablado con el dentista, sé que cambios me esperan en los próximos meses en cuanto a mi salud bucal. El 55% (55) de los encuestados contestaron que estar de acuerdo. El 25% (25) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 12% (12) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 8% (8) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**CUADRO N° 7**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>El dentista me dijo todo lo que quería saber sobre mi problema dental.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	7	7%
<b>3. Neutral</b>	10	10%
<b>4. Acuerdo</b>	51	51%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	32	32%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO N° 7**



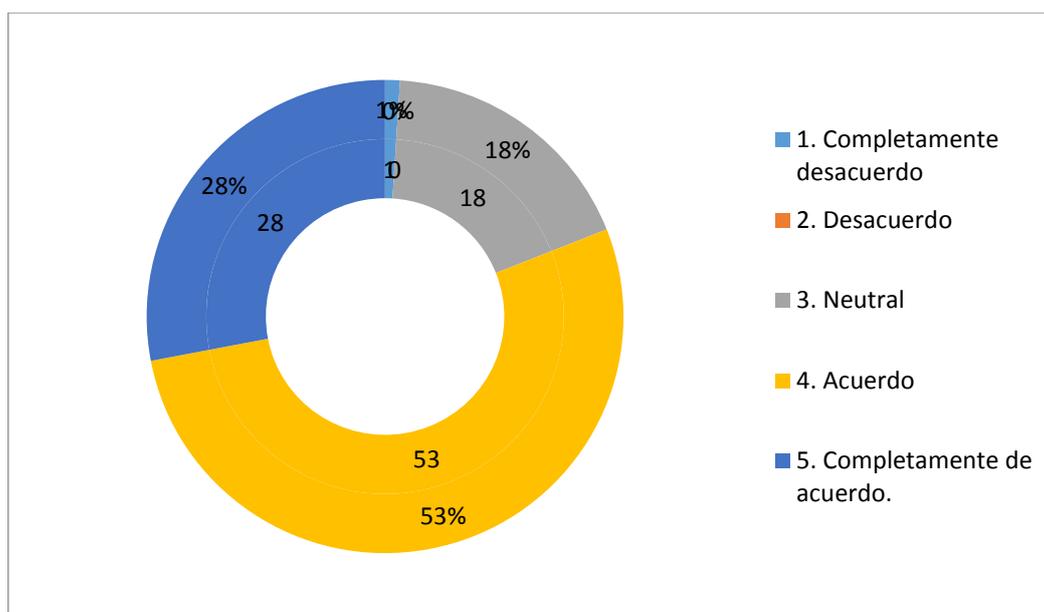
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: El dentista me dijo todo lo que quería saber sobre mi problema dental. El 51% (51) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 32% (32) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 10% (10) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 7% (7) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**CUADRO Nº 8**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>En verdad me sentía comprendido por el dentista.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	1	1%
<b>2. Desacuerdo</b>	0	0%
<b>3. Neutral</b>	18	18%
<b>4. Acuerdo</b>	53	53%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	28	28%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 8**



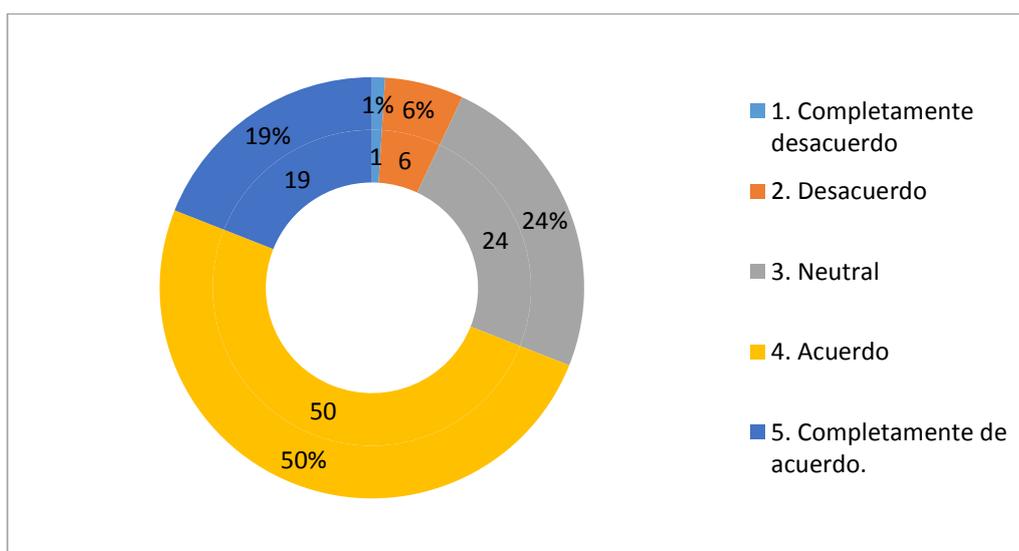
### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: En verdad me sentía comprendido por el dentista. El 53% (53) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 28% (28) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 18% (18) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

**CUADRO Nº 9**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sentí que el dentista supo del miedo que tenía a sentir dolor.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	1	1%
<b>2. Desacuerdo</b>	6	6%
<b>3. Neutral</b>	24	24%
<b>4. Acuerdo</b>	50	50%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	19	19%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 9**



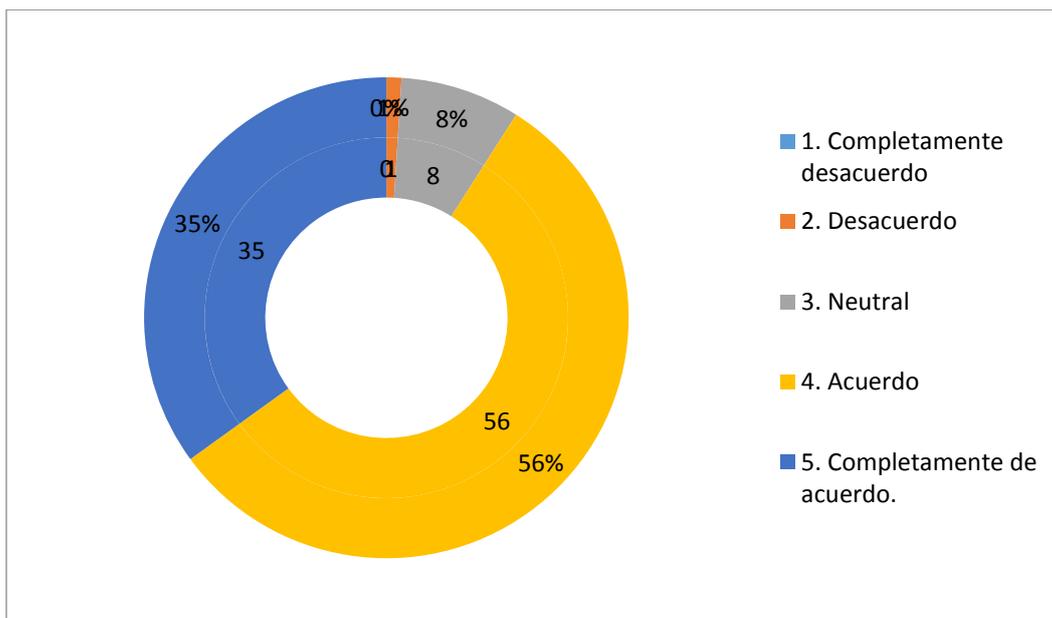
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Sentí que el dentista supo del miedo que tenía a sentir dolor. El 50% (50) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 19% (19) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 24% (24) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. El 6% (6) de los encuestados contestaron estar en desacuerdo. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

CUADRO Nº 10

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Sentí que el dentista me acepto como persona.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	1	1%
<b>3. Neutral</b>	8	8%
<b>4. Acuerdo</b>	56	56%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	35	35%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO Nº 10



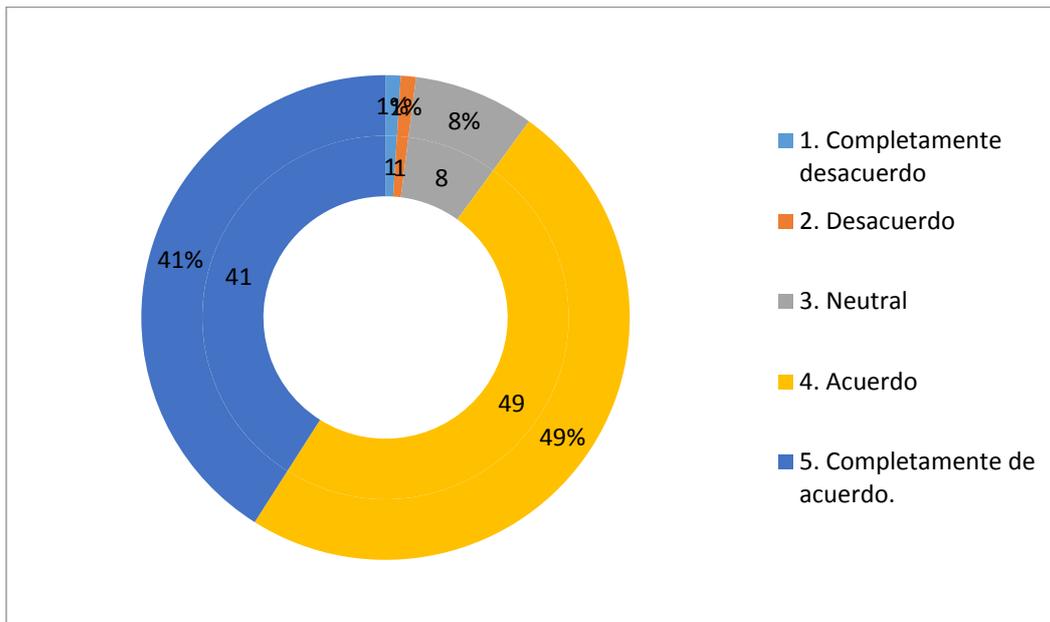
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Sentí que el dentista me acepto como persona. El 56% (56) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 35% (35) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

CUADRO Nº 11

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>El dentista me atendió de manera profesional y precisa.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	1	1%
<b>2. Desacuerdo</b>	1	1%
<b>3. Neutral</b>	8	8%
<b>4. Acuerdo</b>	49	49%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	41	41%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO Nº 11



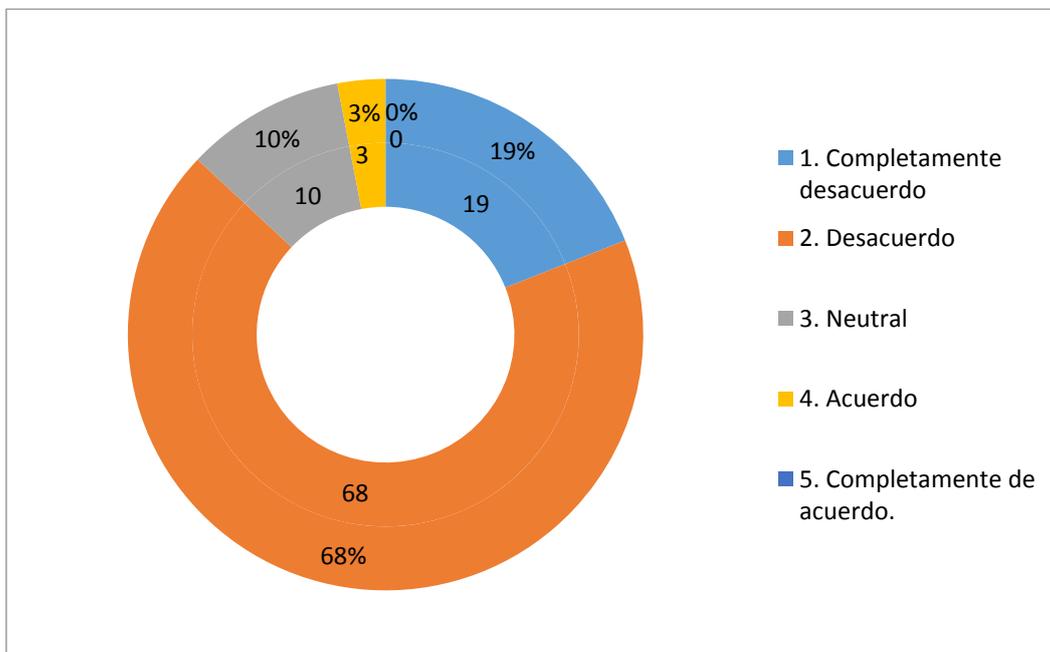
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: El dentista me atendió de manera profesional y precisa. El 49% (49) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 41% (41) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. El 1% (1) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

CUADRO Nº 12

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>El dentista no me atendió con la suficiente precisión.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	19	19%
<b>2. Desacuerdo</b>	68	68%
<b>3. Neutral</b>	10	10%
<b>4. Acuerdo</b>	3	3%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

GRÁFICO Nº 12



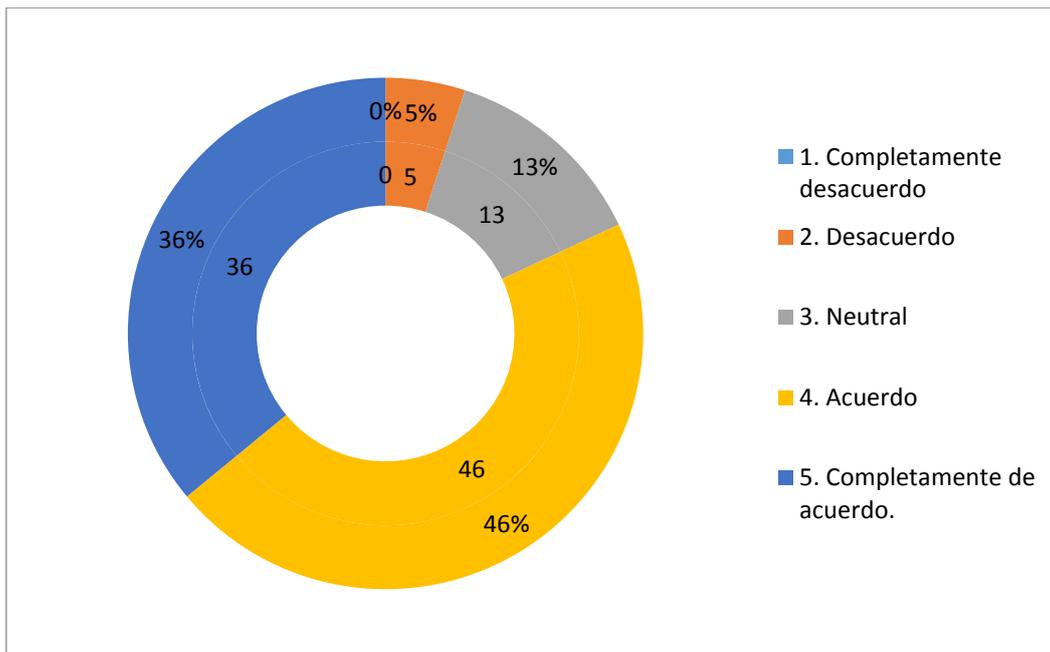
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: El dentista no me atendió con la suficiente precisión. El 3% (3) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 19% (19) de los encuestados contestaron estar completamente en desacuerdo. El 10% (10) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 68% (68) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**CUADRO Nº 13**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Quede satisfecho con el trabajo del dentista.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	5	5%
<b>3. Neutral</b>	13	13%
<b>4. Acuerdo</b>	46	46%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	36	36%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 13**



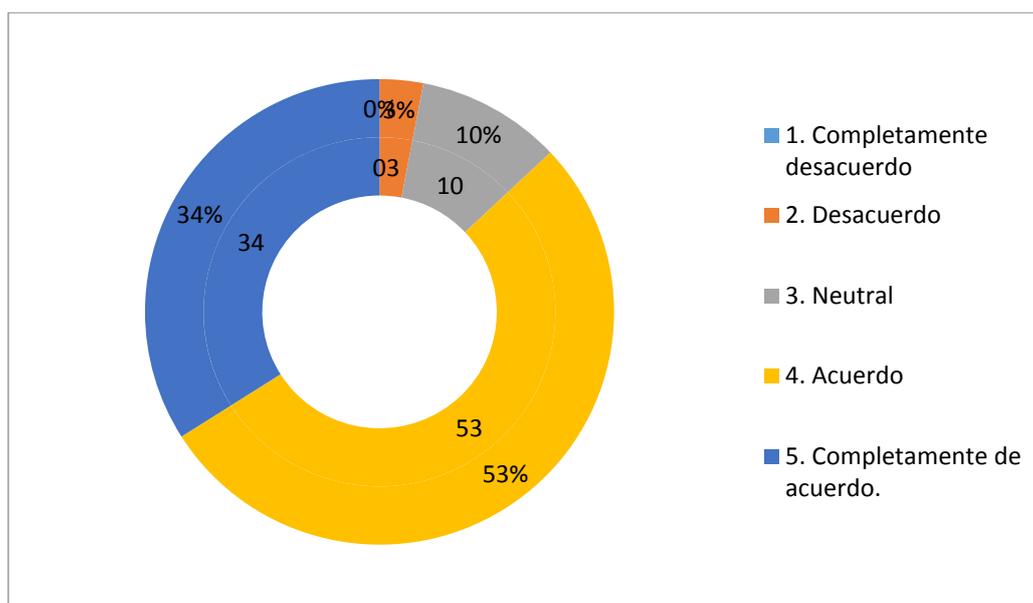
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Quede satisfecho con el trabajo del dentista. El 46% (46) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 36% (36) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 13% (13) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 5% (5) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

**CUADRO Nº 14**

PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>Me parecía que el dentista sabía lo que hacía durante la consulta.</b>	<b>Nro. de encuestados</b>	<b>%</b>
<b>1. Completamente desacuerdo</b>	0	0%
<b>2. Desacuerdo</b>	3	3%
<b>3. Neutral</b>	10	10%
<b>4. Acuerdo</b>	53	53%
<b>5. Completamente de acuerdo.</b>	34	34%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**GRÁFICO Nº 14**



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el siguiente cuadro se aprecia en relación a la pregunta: Me parecía que el dentista sabía lo que hacía durante la consulta. El 53% (53) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 34% (34) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 10% (10) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 3% (3) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

### 3.2. DISCUSION

Cuando se analiza la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria – Comas. Se tiene que precisar que la caries dental, afecta a un gran porcentaje de la comunidad mundial, la única manera de poder prevenir es con la detección precoz de la enfermedad y asistencia oportuna al odontólogo.

En consecuencia el objetivo de las investigaciones es buscar soluciones para poder modificar patrones de conducta en la salud de las personas, que puedan aportar soluciones a los problemas de toda índole.

Los programas preventivos de salud bucal deben involucrar al médico y los pacientes una cultura del cuidado de la salud, por ello es fundamental involucrar en las capacitaciones, programas de promoción y prevención en salud bucal. De ese modo se podrá crear hábitos adecuados en higiene bucal y modificar los malos hábitos adquiridos durante la actividad diaria.

Por todo lo descrito y mencionado, En el GRÁFICO N° 1 en relación al problema principal ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria-Comas en el periodo de enero a febrero del 2016? El 55% (55) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 39% (39) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. Y un último 6% (6) de los encuestados manifestaron estar neutral.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación al problema principal, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que la satisfacción del paciente, es significativo, porque los pacientes manifiestan estar de acuerdo con la atención de su odontólogo en un 55% y un 39% completamente de acuerdo”

En el GRÁFICO N° 2 en relación al problema secundario n° 1: ¿Cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?.

El 63%(17) de los masculinos se encuentran de acuerdo y un 33%(9) completamente de acuerdo. El 52%(38) de las femeninas se encuentran de acuerdo y un 41%(30) completamente de acuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación al problema secundario n°1, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que el género influye positivamente en la satisfacción del paciente, ya que los pacientes masculinos manifiestan estar más satisfechos en un 63% en relación a las femeninas que se encuentran satisfechas en un 52%”

En el GRÁFICO N° 3 en relación al problema secundario n°2: ¿En qué medida influye la edad en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?. El 58% (29) de los encuestados de 18 a 39 años se encuentran de acuerdo y un 36%(18) completamente de acuerdo. El 47%(16) de los encuestados de 40 a 59 años se encuentran de acuerdo y un 44%(15) completamente de acuerdo. Y por ultimo un 69%(11) de los encuestados de 60 a mas años se encuentran de acuerdo y un 31%(5) completamente de acuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación al problema secundario n°2, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que la edad influye positivamente en la satisfacción del paciente, ya que los pacientes de 60 años a mas se encuentran más satisfechos con un 69% que los pacientes que tienen menor edad con un 58%”

En el GRÁFICO N° 4 en relación al problema secundario n° 3: ¿Cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?. El 63%(17) de los masculinos se encuentran de acuerdo y un 33%(9) completamente de acuerdo. El 52%(38) de las femeninas se encuentran de acuerdo y un 41%(30) completamente de acuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación al problema secundario n°3, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que el grado de instrucción influye relativamente en la satisfacción del paciente, ya que los pacientes con educación primaria se encuentran más satisfechos con un 67% y los que tienen un grado de instrucción mayor con un 52%”.

En relación al GRÁFICO N° 5, sobre la pregunta: Después de haber hablado con el dentista, se cuál es mi estado de salud bucal. El 51% (51) de los encuestados contestaron que de acuerdo. El 39% (39) de los encuestados contestaron que completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron que se mantienen neutral. Y un último 2% (2) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la primera pregunta de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente su realidad después hablar con su odontólogo en un 51%.”

En relación al GRÁFICO N° 6. Sobre la pregunta: Después de haber hablado con el dentista, sé que cambios me esperan en los próximos meses en cuanto a mi salud bucal. El 55% (55) de los encuestados contestaron que estar de acuerdo. El 25% (25) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 12% (12) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 8% (8) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta dos de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente qué cambios necesitan en su salud bucal en un 55%”

En relación al GRÁFICO N° 7. Sobre la pregunta: El dentista me dijo todo lo que quería saber sobre mi problema dental. El 51% (51) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 32% (32) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 10% (10) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 7% (7) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta tresde la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente sus problemas bucales luego de hablar con su odontólogo en un 55%”

En relación al GRÁFICO N° 8. Sobre la pregunta: En verdad me sentía comprendido por el dentista. El 53% (53) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 28% (28) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 18% (18) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta cuatro de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente la forma de atención y comunicación que brinda el odontólogo en un 53%”

En relación al GRÁFICO N° 9. Sobre la pregunta: Sentí que el dentista supo del miedo que tenía a sentir dolor. El 50% (50) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 19% (19) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 24% (24) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. El 6% (6) de los encuestados contestaron estar en desacuerdo. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta cinco de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente sus temores luego de hablar con su odontólogo en un 50%”

En relación al GRÁFICO N° 10. Sobre la pregunta: Sentí que el dentista me acepto como persona. El 56% (56) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 35% (35) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta seis de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente la calidad moral de su odontólogo luego del dialogo paciente-medico en un 56%”

En relación al GRÁFICO N° 11. Sobre la pregunta: El dentista me atendió de manera profesional y precisa. El 49% (49) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 41% (41) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 8% (8) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. El 1% (1) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo Y un último 1% (1) de los encuestados manifestaron estar completamente en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta siete de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente al odontólogo luego de sus servicios profesionales en un 49%”

En relación al GRÁFICO N° 12. Sobre la pregunta:El dentista no me atendió con la suficiente precisión. El 3% (3) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 19% (19) de los encuestados contestaron estar completamente en desacuerdo. El 10% (10) de los encuestados

contestaron mantenerse neutral. Y un último 68% (68) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta ocho de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica los pacientes, están en desacuerdo con dicha pregunta en un 68% ; ya que su odontólogo si le atendió de manera profesional y precisa.

En relación al GRÁFICO N° 13. Sobre la pregunta:Quede satisfecho con el trabajo del dentista. El 46% (46) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 36% (36) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 13% (13) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 5% (5) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta nueve de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente la calidad de servicio del odontólogo en un 46%”

En relación al GRÁFICO N° 14. Sobre la pregunta: Me parecía que el dentista sabía lo que hacía durante la consulta. El 53% (53) de los encuestados contestaron estar de acuerdo. El 34% (34) de los encuestados contestaron estar completamente de acuerdo. El 10% (10) de los encuestados contestaron mantenerse neutral. Y un último 3% (3) de los encuestados manifestaron estar en desacuerdo.

“En consecuencia se puede afirmar que en relación a la pregunta diez de la encuesta, los resultados obtenidos en el presente trabajo, indica que los pacientes encuestados saben y conocen plenamente a sus odontólogos en pleno ejercicio de la profesión en un 53%”

### 3.3. CONCLUSIONES

**PRIMERA CONCLUSIÓN:** El nivel de satisfacción es significativo en los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas. Cabe precisar que a partir de los resultados percibidos por el paciente se determina su grado de satisfacción o insatisfacción; la cual guarda relación con sus necesidades y expectativas, respecto a un servicio en particular, que reflejan la interacción entre el paciente-doctor que adquiere una relevancia significativa.

**SEGUNDA CONCLUSIÓN:** El género influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas. Cabe precisar que en los servicios odontológicos, el género del paciente tiene influencia en su nivel de satisfacción ya sea en el ámbito de la atención primaria, o en alguna de sus dimensiones más relevantes, precisando que los masculinos se encuentran más satisfechos que las femeninas.

**TERCERA CONCLUSIÓN:** La edad influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de Red Essalud Clínica Universitaria - Comas. Tradicionalmente se ha considerado lo más probable que un paciente en edad adulta se sientan más satisfechos y que cumplen con las recomendaciones médicas, aunque en algunos casos también condiciona su nivel de satisfacción de acuerdo al estado emocional, para los adultos la comunicación es un factor decisivo para asegurar la satisfacción.

**CUARTA CONCLUSIÓN:** El grado de instrucción influye relativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria a Comas. Al respecto cabe precisar que la calidad profesional y humana del paciente y los mismos valores que le atribuye al médico es un valor positivo de influencia. El nivel de instrucción del paciente hace que piense y razone para que pueda ir al médico y motivar al familiar a que acude a sus consultas, finalmente una atención de calidad generara satisfacción en los pacientes.

### 3.4. RECOMENDACIONES

**PRIMERA RECOMENDACIÓN:** Al analizar las conclusiones del presente trabajo de investigación, se recomienda profundizar los estudios que permitan desarrollar satisfacción permanente de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria. Del mismo modo se recomienda realizar labor preventiva promocional de salud bucal para crear conciencia colectiva.

**SEGUNDA RECOMENDACIÓN:** Del mismo modo se recomienda preparar un programa piloto sobre la atención preventiva en salud, con una nueva estrategia de organización y diseño de los procesos asistenciales con énfasis en odontología que dichos procesos sean diseñados considerando tanto las necesidades como la satisfacción de las expectativas de los pacientes.

**TERCERA RECOMENDACIÓN:** Asimismo se recomienda, identificar un sector minoritario de pacientes que no se sienten satisfechos en alguna medida en el Servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria. Con la finalidad de proponer posibles áreas de mejora, pensando en la comodidad de los pacientes. Tomando como referencia las ocurrencias existentes en los archivos del consultorio.

**CUARTA RECOMENDACIÓN:** Finalmente se recomienda brindar salud promocional odontológico, en términos de efectividad, eficiencia, percibido por el paciente, su sensación de bienestar físico y mental y, también, por su satisfacción con el resultado alcanzado; Con la finalidad de concientizar a los pacientes en la toma de decisiones sobre su salud y en la idea de que las decisiones clínicas deben incluir la perspectiva del paciente.

### 3.5. FUENTES DE INFORMACION

1. Seclén-Palacin J y Darras CH. 2005. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina;127-141.<sup>1</sup>
2. Elizondo JE, Quiroga MG, Palomares PI, Martínez GI. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011.<sup>2</sup>
3. Bandera SE, Márquez MF. Calidad de la estomatología general integral en el policlínico docente José Martí. MEDISON. 2011.<sup>3</sup>
4. Ruiz RM, Alba AD, Jimenez CG, Gonzales VN, Garcia MT, Perula de Torres LA, et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. RevCalidAsist. 2011.<sup>4</sup>
5. Rodriguez OM, Betancourt MV, Gomez JA. Calidad de los servicios de urgencias estomatológicas en el municipio de Ciego de Ávila. Medi ciego. 2011.<sup>5</sup>
6. Acosta L, Burrone MS, López de Neira MJ, Lucchese M, Cometo C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina. EG. 2011. [Citado 01 de junio 2011]. Disponible en: <http://www.um.es/>.<sup>6</sup>
7. López OS, Cerezo MC, Paz AD. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. RevGerencPolit. 2010.<sup>7</sup>
8. López Garvi A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire"[Tesis Doctoral] Valencia: Departamento de Estomatología de la Universidad de Valencia; 2012.<sup>8</sup>

9. De Los Ríos C.; Lauro J.; Ávila R. y Luzeldy T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128-137.<sup>9</sup>
10. Jara Macías A. "Calidad de servicios odontológicos que se brinda a los pacientes de la Clínica Integral de la Facultad Piloto de Odontología del año 2013" [Tesis Doctoral] Guayaquil: Facultad Piloto De Odontología De La Universidad De Guayaquil; 2013.<sup>10</sup>
11. Barrios F. Manual Institucional. Defensoría del Asegurado con la colaboración de la Gerencia de Desarrollo de Personal Lima, Octubre de 2008.<sup>11</sup>
12. Baffigo V. Cartera de servicios de salud de complejidad creciente del seguro social de salud (essalud). Lima , 2014.<sup>12</sup>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE LA RED ESSALUD CLÍNICA UNIVERSITARIA - COMAS EN EL PERIODO ENERO A FEBRERO DEL 2016**

<i>Problemas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Variables e Indicadores</i>	<i>Metodología</i>
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?</p> <p><b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b></p> <p>¿Cómo influye el género en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?</p> <p>¿En qué medida influye la edad en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?</p> <p>¿De qué manera influye el grado de instrucción en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Demostrar Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Demostrar cómo influye <b>el género</b> en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p>Determinar en qué medida influye <b>la edad</b> en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p>Evaluar de qué manera influye <b>el grado de instrucción</b> en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas, <b>es significativa</b> en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIAS.</b></p> <p>El género influye positivamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p>la edad influye negativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de Red Essalud Clínica Universitaria - Comas en el periodo de enero a febrero, del 2016.</p> <p>El grado de instrucción influye significativamente en el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria a Comas en el año 2016.</p>	<p><b>UNIVARIABLE</b></p> <p>SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p><u>NIVEL DE SATISFACCIÓN:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. COMPLETAMENTE DESACUERDO</li> <li>2. DESACUERDO</li> <li>3. NEUTRAL</li> <li>4. ACUERDO</li> <li>5. COMPLETAMENTE DE ACUERDO</li> </ol> <p><u>GÉNERO:</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.- MASCULINO</li> <li>7.-FEMENINO</li> </ol> <p><u>EDAD:</u></p> <p>8.- 18-39; 40-59; 60 a Más.</p> <p><u>GRADO DE INSTRUCCIÓN</u></p> <p>PRIMARIA SECUNDARIA SUPERIOR</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>DESCRIPTIVO</p> <p><b>Diseño de la Investigación</b></p> <p>NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL</p> <p><b>Población:</b></p> <p>800 Pacientes que acuden a la red essalud de la clínica universitaria en el presente año.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra representativa de la población es de 100 Pacientes que acuden a la Red Essalud de la Clínica Universitaria en el presente año.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrevista Estructurada</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cuestionario de Encuesta</li> <li>✓ Escala de Likert.</li> <li>✓ Ficha de preguntas para medir satisfacción.</li> </ul>

## ANEXO 2



### ENCUESTA

Soy bachiller en odontología de la universidad Alas Peruanas y estoy realizando unas preguntas para mi proyecto de tesis para poder titularme motivo por el cual necesito de su colaboración. Por favor podría contestar las siguientes preguntas para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología de la Red Essalud Clínica Universitaria- Comas.

#### Datos personales:

Nombre y Apellido:.....

Edad:.....Teléfono:.....

Dirección:.....

Sexo..... Grado de instrucción:.....

#### ESCALA DE SATISFACCION DE LA VISTA DENTAL

Este cuestionario desarrollado por Corah y colaboradores en 1984, pretende medir el grado de satisfacción de los pacientes con la visita realizada al dentista. Estos autores transfirieron los 26 ítems del “Medical Interview Satisfaction Scale” (MISS) a la asistencia dental, confeccionando un cuestionario compuesto por 10 preguntas que se agrupan en 3 dimensiones o categorías: información/comunicación, comprensión y competencia técnica. A cada pregunta, el paciente puede contestar eligiendo una opción de la siguiente escala:

1. Completamente desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Neutral
4. Acuerdo
5. Completamente de acuerdo.

## VERSION ORIGINAL ESCALA DE SATISFACCION DE LA VISITA DENTAL

CATEGORIAS	ESCALA				
<b>INFORMACION/COMUNICACION</b>					
1. Después de haber hablado con el dentista, se cuál es mi estado de salud bucal.	1	2	3	4	5
2. Después de haber hablado con el dentista, sé que cambios me esperan en los próximos meses en cuanto a mi salud bucal.	1	2	3	4	5
3. El dentista me dijo todo lo que quería saber sobre mi problema dental.	1	2	3	4	5
<b>COMPRENSION</b>					
4. En verdad me sentía comprendido por el dentista.	1	2	3	4	5
5. Sentí que el dentista supo del miedo que tenía a sentir dolor.	1	2	3	4	5
6. Sentí que el dentista me acepto como persona.	1	2	3	4	5
<b>COMPETENCIA TECNICA</b>					
7. El dentista me atendió de manera profesional y precisa.	1	2	3	4	5
8. El dentista no me atendió con la suficiente precisión.	1	2	3	4	5
9. Quede satisfecho con el trabajo del dentista.	1	2	3	4	5
10. me parecía que el dentista sabía lo que hacía durante la consulta.	1	2	3	4	5

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con  
DNI:.....acepto formar parte en la investigación titulada:  
**“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA RED ESSALUD CLÍNICA UNIVERSITARIA - COMAS EN EL PERIODO DE ENERO A FEBRERO DEL 2016”**.Doy constancia de haber sido informado(a) en forma clara y precisa del presente trabajo de investigación. Por ende acepto ser encuestado(a) por un bachiller en odontología. Teniendo en conocimiento que la información obtenida será confidencial y únicamente para fines académicos.

**Responsable del trabajo: Elliott Christopher FIGUEROA Sandoval.**

**Firma del encuestado:** .....

**Fecha de aplicación:** .....

## ANEXO 4

### FOTOS

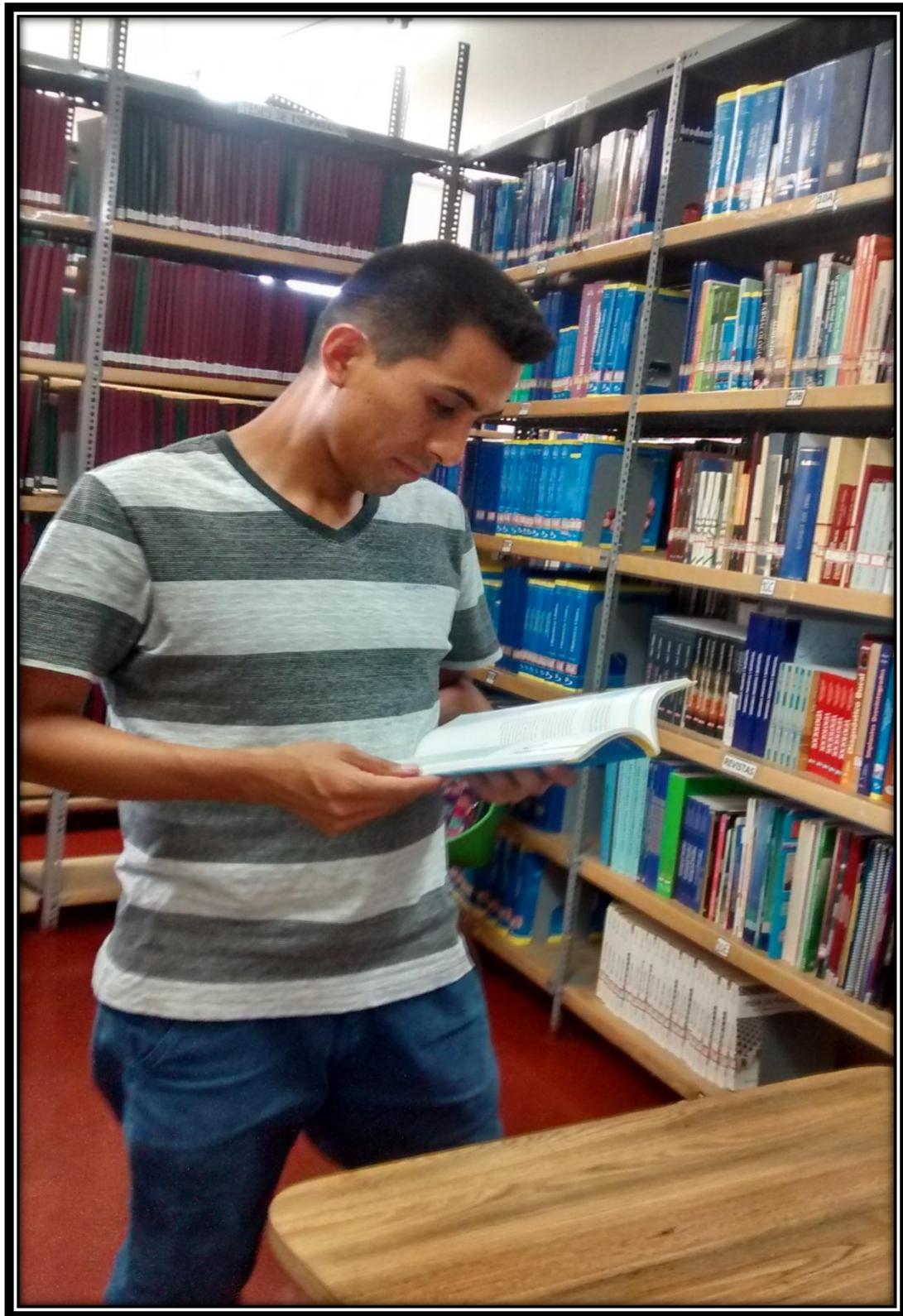
#### En busca de información en la Biblioteca Nacional



#### Búsqueda de información en el centro de cómputo UAP



**En busca de mayor información en la biblioteca de la Universidad Alas Peruanas**





**En la espera para la autorización de la investigación por el Director de la IPRESS Clínica Universitaria - Comas**

**Realizando la encuesta a los pacientes  
Que acuden al Servicio de Odontología.**



**Paciente del Servicio de  
Odontología, llenando la encuesta  
en la sala de espera.**



**El paciente desarrollando la encuesta después de su consulta con el odontólogo.**



**Explicando al paciente algunas dudas que tiene sobre la encuesta**



ANEXO 5  
CONSTANCIAS

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

CONSTANCIA

Se hace constar que el bachiller ELLIOTT CHRISTOPHER FIGUEROA SANDOVAL con Código: 2008153827 de la Universidad Alas Peruanas ha realizado el estudio: "SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE LA RED ESSALUD CLINICA UNIVERSITARIA- COMAS EN EL PERIODO DE ENERO A FEBRERO DEL AÑO 2016". Demostrando respeto, eficiencia y responsabilidad.

Se expide la presente como constancia para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

  
  
Dr. José Félix Marín Layten Pazos  
M.P. N° 52276  
DIRECTOR GENERAL DE IPRESS

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"

**CONSTANCIA DE RECEPCION DE ESTUDIO**

DEL: Dr. José Félix Martín Layten Pazos

Director de La IPRESS Clínica Universitaria – Comas

A: Dra. Miriam Vásquez Segura

Directora de la Escuela Profesional de Estomatología Universidad Alas Peruanas

Por intermedio de la presente, tenga bien recibir mis saludos cordialmente y a la vez, comunicarle que, como Director De La IPRESS Clínica Universitaria del distrito de Comas, autorizo al bachiller en Estomatología: Elliott Christopher Figueroa Sandoval para realizar el estudio de investigación titulado:

"SATISFACCION DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DE LA RED ESSALUD CLINICA UNIVERSITARIA - COMAS, EN EL PERIODO DE ENERO A FEBRERO, AÑO 2016".

Sin otro particular me despido de Usted.

Atentamente,

  
  
Dr. José Félix Martín Layten Pazos  
C.M.P. Nº 52278  
DIRECTOR GENERAL DE IPRESS

ANEXO 6  
JUICIO DE EXPERTOS



FACULTAD DE MEDICINA Y CIENCIAS DE LA SALUDO  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : Dr. Carlos Guillen Galarza
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : Doctor
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "Satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología de la Red Salud Clínica Universitaria - COMAS en el periodo enero a febrero del 2016"
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Elliott Cristopher Figueroa Sandoval
- 1.6 LICENCIADO : Cirujano Dentista
- 1.7 MENCIÓN : en odontología
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : encuesta
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD  
 a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
 b) De 10 a 15: (Válido, mejorar)  
 c) De 16 a 20: (Válido, aplicar)  
 b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 d) De 15 a 18: (Válido, precisar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buono (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				✓	
Sub Total					1	
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 40 puntos

VALORACIÓN CUALITATIVA : muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : encuesta adecuada para pacientes asegurados

  
 Dr. Carlos E. Guillen Galarza  
 CIRUJANO DENTISTA  
 Firma y Postfirma del experto  
 DNI: 10813338

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : DR. MAURO ESTRADA GAMBOA
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ASISTEN AL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DE LA RED ESSALUD CLÍNICA UNIVERSITARIA - COMAS EN EL PERIODO DE ENERO A FEBRERO DEL 2016"
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : Elliott Christopher FIGUEROA SANDOVAL
- 1.6 LICENCIADO : CAPITANO DENTISTA
- 1.7 MENCIÓN : ODONTOLÓGIA
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : CUANTITATIVO
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
 b) De 10 a 12: (Válido, mejorar)  
 c) De 13 a 15: (Válido, aplicar)
- b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
 d) De 15 a 18: (Válido, precisar)

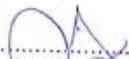
II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				✓	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de estudio				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la Investigación y construcción de teorías				✓	
Sub Total						
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 40 puntos

VALORACIÓN CUALITATIVA : MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : Encuesta adecuada para pacientes asistidos.

  
 Firma y Postfirma del experto  
 DNI: 89114766

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
 JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 APELLIDOS Y NOMBRES : PAREZ COROÑO, RAÚL
- 1.2 GRADO ACADÉMICO : DOCTOR EN EDUCACIÓN
- 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA : UAP
- 1.4 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN : SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DE LA AEO SALUD CLÍNICA UNIVERSITARIA - COROÑO EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 2016
- 1.5 AUTOR DEL INSTRUMENTO : ELIOTT STANLEY FIGUEROA SANDOVAL
- 1.6 LICENCIADO : CIUDADANO DENTISTA
- 1.7 MENCIÓN : ODONTOLOGÍA
- 1.8 NOMBRE DEL INSTRUMENTO : QUESTIONARIO
- 1.9 CRITERIOS DE APLICABILIDAD
- a) De 01 a 09: (No válido, reformular)      b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
- b) De 12 a 15: (Válido, mejorar)            d) De 15 a 18: (Válido, precisar)
- c) De 18 a 20: (Válido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Buena (12-15)	Muy Buena (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado con conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica				✓	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.				✓	
8. COHERENCIA	Entre las variables, dimensiones y variables				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de estudio				✓	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				✓	
Sub Total						
Total						

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4) : 40 puntos

VALORACIÓN CUALITATIVA : MUY BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : aplicable para poblaciones adolescentes

[Firma]

Firma y Postfirma del experto  
 DNI: 42765338  
 C.D. : 039555