



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

**TESIS**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE  
ACUDEN A LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL  
DEL ADULTO I DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS  
SEMESTRE 2017- IB**

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

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: SOTOMAYOR RAMIREZ, JUAN CARLOS**

**ASESOR: DR. ALVARADO ROSAS, MANUEL**

**LIMA –PERÚ**

**2018**

A DIOS, por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida y por su infinito amor.

A mis padres FERNANDO y CRISTINA, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, a ustedes por siempre mi corazón, admiración y mi agradecimiento. Son los mejores padres.

## AGRADECIMIENTOS

A mi asesor Dr. Alvarado Rosas y a cada uno de mis docentes de la Escuela Profesional de Estomatología, por el asesoramiento brindado para el presente trabajo.

## RESUMEN

A nivel mundial se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios de salud, desde este enfoque surge el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en la evaluación de los programas de salud. El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, semestre 2017-IB. Metodológicamente el estudio fue tipo descriptivo, transversal, prospectivo no experimental. Con una muestra representativa de 203 pacientes mayores de 18 años de ambos géneros. Los resultados fueron analizados en el paquete estadístico SPSS versión 22, el nivel de satisfacción del paciente de manera general se obtuvo, 145 pacientes señalan un nivel de satisfacción alto (71,4%) y 58 pacientes señalan un nivel de satisfacción regular (28,6%), según dimensiones de satisfacción condición de trabajo se encontró 147 pacientes con un nivel de satisfacción alto (72,4%), mientras que en las dimensiones de confianza y seguridad de trabajo 117 pacientes se mostraron con un nivel de satisfacción alto (57,6%); y en la dimensión atención al paciente 111 pacientes se encontró con un nivel de satisfacción alto ( 54,7%). Se concluye que la mayoría de los pacientes que recibieron atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas presenta un nivel de satisfacción alto con la atención.

**Palabras clave:** Satisfacción, pacientes; estomatología.

## ABSTRACT

At the global level, there has been an increase in the demands of basic health services and each time the population demands higher quality in health services, from this approach the analysis of the opinion of the users incorporates the perspective of the citizens in the evaluation of health programs. The objective of this study is to determine the level of satisfaction of the patients who come to the Comprehensive Adult Stomatology Clinic I of Alas Peruanas University, semester 2017-IB. Methodologically, the study was a descriptive, transversal, prospective non-experimental type. With a representative sample of 203 patients older than 18 years of both genders. The results were analyzed in the statistical package SPSS version 22, the level of satisfaction of the patient in general was obtained, 145 patients indicate a high level of satisfaction (71,4%) and 58 patients indicate a level of regular satisfaction (28,6%), according to the satisfaction dimensions of the work condition, 147 patients were found with a high level of satisfaction (72,4%), while in the confidence and safety dimensions of work, 117 patients showed a high level of satisfaction (57,6%); and in the dimension of patient care 111 patients were found with a high level of satisfaction (54,7%). It is concluded that most of the patients who received care at the Integral Adult Stomatology Clinic of the Alas Peruanas University present a high level of satisfaction with the care.

**Keywords:** Satisfaction, patients; stomatology.

## ÍNDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**RESUMEN**

**ABSTRAC**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

**INTRODUCCIÓN** 12

**CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** 13

1.1 Descripción de la realidad problemática 13

1.2 Formulación del problema 16

1.2.1 Problema principal 16

1.2.2 Problemas específicos 16

1.3 Objetivo de la investigación 17

1.3.1 Objetivo general 17

1.3.2 Objetivo específico 17

1.4	Justificación de la investigación	18
1.4.1	Importancia de la investigación	19
1.4.2	Viabilidad de la investigación	19
1.4.3	Limitaciones del estudio	20
	<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1	Antecedentes de la Investigación	21
2.1.1.	Antecedentes internacionales	21
2.1.2.	Antecedentes nacionales	25
2.2	Bases teóricas	29
2.2.1	Satisfacción del paciente	29
2.2.2	Importancia de medir la satisfacción	29
2.2.3	Elementos que conforman la satisfacción del cliente	31
2.2.3.1	El rendimiento percibido	31
2.2.3.2	Las expectativas	32
2.2.3.3	Los Niveles de Satisfacción	32
2.2.4.	Determinantes de la satisfacción del paciente	33
2.3	Definición de términos básicos	35
	<b>CAPITULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>37</b>

3.1 Variables	37
3.2 Operacionalización de variables	38
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	<b>39</b>
4.1 Diseño metodológico	39
4.2 Diseño muestral	39
4.2.1 Población	39
4.2.2 Criterios de inclusión:	39
4.2.3 Criterios de exclusión:	39
4.3 Técnica de recolección de datos	41
4.3.1 Técnica de recolección de datos	41
4.3.2 Instrumento	41
4.3.3 Procedimiento de recolección de datos	41
4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	43
4.5 Aspectos éticos	43
<b>CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	<b>44</b>
5.1 Análisis descriptivo	44
5.2 Discusión	57

<b>CONCLUSIONES</b>	<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>64</b>
<b>FUENTES DE INFORMACION</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>71</b>

Anexo N° 1 Carta de presentación

Anexo N° 2 Constancia de desarrollo de la investigación

Anexo N° 3 Consentimiento Informado

Anexo N° 4 Instrumento de recolección de datos

Anexo N° 5 Matriz de consistencia

Anexo N° 6 Prueba de validez y confiabilidad del instrumento

Anexo N° 7 fotografías

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
TABLA N°1 Nivel de satisfacción del paciente en general	44
TABLA N°2 Según la relación a las condiciones de trabajo, confianza y seguridad de trabajo, atención al paciente	46
TABLA N°3 Nivel de satisfacción según tipo de tratamiento del paciente	49
TABLA N°4 Nivel de satisfacción según grado de instrucción del paciente	51
TABLA N°5 Nivel de satisfacción según edad del paciente	53
TABLA N°6 Nivel de satisfacción según sexo del paciente	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
GRÁFICO N°1 Nivel de satisfacción del paciente en general	45
GRÁFICO N°2 Según la relación a las condiciones de trabajo, confianza y seguridad de trabajo, atención al paciente	48
GRÁFICO N°3 Nivel de satisfacción según tipo de tratamiento	50
GRÁFICO N°4 Nivel de satisfacción según grado de instrucción	52
GRÁFICO N°5 Nivel de satisfacción según edad del paciente	54
GRÁFICO N°6 Nivel de satisfacción según sexo del paciente	56

## INTRODUCCIÓN

Debido a la gran importancia que va adquiriendo en las instituciones de salud el conocer la satisfacción del paciente, siendo considerado como una medida de calidad de atención, nos proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo. Por lo que es importante tener conocimiento de las preferencias y necesidades del servicio ofrecido para que en base a eso se pueda diseñar estrategias y mejorar, ya que con ello se puede evaluar cómo se va desempeñando el servicio a percepción del paciente, ya que es el usuario que determina si la atención es aceptable.<sup>1</sup>

En este contexto la calidad de la atención Odontológica brindada en los consultorios y en los servicios de Salud se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional de la Salud, ya sea de práctica privada, o pública. El concepto de calidad en salud hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales; excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.<sup>2</sup>

El objetivo de la investigación fue identificar el nivel de satisfacción del paciente que acude a la Universidad Alas Peruanas, realizar un análisis y evaluar de los problemas o situaciones que generan insatisfacción en los procesos de atención con el fin de contribuir fortalecer en los procesos de mejorar la calidad de atención, satisfacción del paciente y con ello incrementar el prestigio de la institución.

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

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

En nuestro país y en los últimos años la preocupación por la satisfacción del usuario ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud ya que juega un papel importante en el desarrollo y crecimiento de cada una de las instituciones pues nos contribuye información para realizar una evaluación integral del servicio; como también se puede distinguir y evaluar cada una de las partes del servicio separadamente.

En muchas investigaciones revisadas se puede observar que esta es una problemática que aqueja a las instituciones de muchos países, ello en nuestra actualidad es una realidad la cual constituye una seria problemática debido a las deficiencias que se presentan en los servicios de salud, impidiendo el normal desarrollo de las actividades, imposibilitando brindar servicios de salud de calidad.<sup>3</sup>

En el Perú ante esta problemática se está desarrollando un nuevo modelo de acreditación en salud en las Instituciones Prestadoras de Servicios de salud. (IPRESS) Orientado a la satisfacción de las necesidades del usuario con la finalidad de mejorar la calidad de atención en los servicios de salud promoviendo el cumplimiento de los estándares de calidad y así disminuyendo riesgos.<sup>4</sup>

En la actualidad las expectativas de los pacientes es mayor a consecuencia de la globalización y los cambios permanentes que ocurren, es por ello, satisfacer las expectativas será una tarea difícil el cual nos obliga a tener una mejora continua

para el bienestar del paciente. Ya que la satisfacción del paciente está en función del desempeño y de las expectativas del paciente.

La satisfacción como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio ya que es una herramienta válida para la evaluación y reorientación de estrategias de servicios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.<sup>5</sup>

La atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas se da con un modelo de atención docente-asistencial, en el cual intervienen el estudiante y la supervisión del docente, por el cual, el marco de su atención va a ser diferente y desencadena otros desafíos adicionales. Esto hace que la relación que se establezca y los procesos que se efectúen tengan unas características diferentes a las de cualquier otro servicio en salud.<sup>6</sup>

El paciente que acude a la clínica universitaria estomatológica con la necesidad de atención esperando una calidad de atención que pueda satisfacer sus necesidades y expectativas como en cualquier centro de salud. La atención por personal en formación hace que influya de modo importante en la calidad de servicio.<sup>7</sup>

Por lo que es conveniente obtener datos que permitan medir la calidad en la atención, así como conocer qué factores están relacionados a esta satisfacción o insatisfacción. Con la obtención de estos datos se logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente y el reconocimiento y prestigio de la institución.

Lo cual generará como resultado final que el alumno al egresar busque la satisfacción de sus pacientes y una calidad de atención en salud, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional, ya que trabajar con calidad es trabajar con buena praxis.

Siendo la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas una institución de educación superior en la formación de recursos humanos en el área de estomatológica, esta investigación es beneficiosa desde el punto de vista formativo, estomatológico y administrativo, porque los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención estomatológica pueden facilitar información de gran utilidad.<sup>6</sup>

Contribuyendo a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención estomatológico y a definir y promover las medidas preventivas y/o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Con esto se logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente y el reconocimiento y prestigio de la institución de salud, con lo que se conseguirá que el estudiante al egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional.<sup>8</sup>

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el semestre 2017-IB?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a las condiciones de trabajo en el semestre 2017- 1B?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la confianza y seguridad del trabajo en el semestre 2017- 1B?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la atención al paciente en el semestre 2017- 1B?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según tipo de trabajo realizado en el semestre 2017- 1B?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según grado de instrucción en el semestre 2017- 1B?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según edad en el semestre 2017- 1B?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según sexo en el semestre 2017- 1B?

### **1.3 Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el semestre 2017-IB

#### **1.3.2 Objetivo específico**

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, en relación a las condiciones de trabajo en el semestre 2017-IB
- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, en relación a la confianza y seguridad del trabajo en el semestre 2017-IB.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, en relación a la atención del paciente en el semestre 2017-IB.

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según el tipo de trabajo realizado en el semestre 2017-IB.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según grado de instrucción en el semestre 2017-IB.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según edad en el semestre 2017-IB.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según sexo en el semestre 2017-IB.

#### **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación contribuirá a la universidad a identificar los puntos críticos en la atención y establecer el nivel de satisfacción de los pacientes buscando mejorar, no solo desde el punto de vista técnico, científico o tecnológico sino también a partir de los vínculos interpersonales contribuyendo así al enfoque de acreditación y proyección social que tiene la Universidad Alas Peruanas.

Nos permitirá identificar los puntos críticos como en la atención, en las condiciones del trabajo; confianza y seguridad del trabajo que percibe el paciente que acude a la clínica estomatológica, todos estos estudios beneficiarán en el futuro a los usuarios que se atiendan en la clínica donde recibirán un servicio estomatológico de calidad, contribuyendo al prestigio de la universidad.

No solo conoceremos los factores que provocan la satisfacción e insatisfacción de los pacientes, será fundamental para analizar en qué medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención y lograr una ventaja competitiva en nuestra institución. También se desea que el estudiante egresado busque la satisfacción de sus pacientes perfeccionando su práctica profesional. El propósito del estudio es determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden por atención a la Clínica Estomatológica Integral de la universidad Alas Peruanas en la provincia de Lima durante el periodo de marzo a julio del 2017, lo cual será de gran utilidad metodológica para que se pueda realizar nuevas investigaciones y estas sean comparadas y analizadas con estudios hechos a nivel local, nacional e internacional.

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

El poder saber el nivel de satisfacción de usuarios de servicios de salud, en la actualidad es una herramienta trascendental para la administración, investigación y mejora de nuestros servicios. Nos permite evaluar y poder mejorar el sistema de atención, afianzando a los profesionales y reforzando la educación universitaria en mejora a la satisfacción del usuario en el futuro contribuyendo a mejorar la relación odontólogo paciente.

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

La investigación reúne las condiciones que aseguran el cumplimiento de nuestro objetivo ya que se realizará en Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el periodo de marzo-junio en el 2017 contando con los recursos financieros y la colaboración de los pacientes.

### **1.4.3 Limitaciones del estudio**

Entre las posibles limitaciones tenemos la negativa de participar de algunos pacientes.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**López J. et al (2013)**, identificaron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. El método de estudio fue exploratorio, cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Obteniendo como resultados y discusión que el 78 % fueron mujeres mayores de 55 años. Haciendo una valoración positiva por la atención oportuna que le brindaron tanto de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención.<sup>9</sup>

**Gubio Q. (2014)**, estudio el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17D03 de la Parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014, estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo usando encuestas basadas en el grado de satisfacción en diferentes aspectos: atención, espera, trato, etc. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) de los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención.

La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total así como que lo que para un pacientes es malo para otro es bueno, esto considerando muchas veces que este aspecto se debe al estado de ánimo. En la elaboración de este trabajo los pacientes no manifiestan su total desacuerdo debido a que es gratuito lo que le hace hasta cierto punto un conformismo de ellos.<sup>1</sup>

**Gonzales Ch. (2014)**, estudió el nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la Clínica de Quinto Año de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, septiembre 2013 a enero 2014. El presente estudio es descriptivo, de corte transversal analiza cómo los usuarios internos y externos, perciben el servicio que la Facultad brinda a través de sus clínicas. El estudio se realizó en 200 pacientes que concurrieron a la clínica, en busca de atención, en el periodo de septiembre 2013 a enero 2014 (Cliente Externo).

Donde se encontró que el 40% de profesores no se encuentra satisfecho. El 73% está de acuerdo con la carga horaria, el 53% de los estudiantes si les parece que el proceso de enseñanza-aprendizaje es el correcto y el 47% no lo está. El 100% de los estudiantes expresaron que los profesores requieren una capacitación y mejoramiento de la infraestructura. Concluyendo que hay necesidad urgente de optimizar, el sistema de atención de los usuarios, al igual que el ambiente de trabajo cumpliéndose, el objetivo general de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos. En cambio los usuarios internos (docentes y estudiantes)

presentaron niveles de insatisfacción, por existir fallas administrativas de procedimiento, dando por cumplimiento los tres objetivos específicos planteados en la presente investigación.

Se analizan los problemas que aquejan los clientes externos e internos, y se formulan soluciones, para mejorar la imagen de la institución.<sup>31</sup>

**Vega E. (2015)**, identificó el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja en relación a la calidad de atención recibida. Para el proceso de investigación se estructuraron dos objetivos específicos, los cuales se demostraron mediante el método teórico – deductivo con la ayuda de la estadística descriptiva. Metodológicamente se utilizaron, el método científico y descriptivo con todos los procedimientos de análisis y síntesis. Se concluyó que el 77% de los usuarios que asisten a la clínica odontología de la Universidad Nacional de Loja recibieron una atención amable y cortés siendo esto satisfactorio; sin embargo, existe un deficiente manejo de alcance del servicio a las zonas más necesitadas y de bajos recursos.<sup>2</sup>

**Pereira C, Jacquett N. (2015)**, evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital General del Departamento de San Pedro –Santa Rosa del Aguaray- Paraguay - Corea, durante el mes de Agosto del año 2015. La metodología se utilizó un diseño observacional, descriptivo, de corte transversal con una muestra de 156 pacientes de ambos sexos. Los resultados Mayoritariamente respondieron de manera favorable que están satisfechos con la atención brindada por el odontólogo con una frecuencia de 90 (58%), referente a la cantidad de tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo manifestaron que están satisfechos con una frecuencia de 30 (19%),

referente a cuan satisfechos están con el orden y aseo del servicio de odontología respondieron con una frecuencia de 73 (47%), referente a cuan satisfecho están con la atención brindada por el personal administrativo respondieron que se encuentran satisfechos con una frecuencia de 52 (33%). Los encuestados respondieron que las instalaciones son buenas con una frecuencia de 92 (59%) y optimas con una frecuencia de 53 (34%). Concluyendo que los pacientes respondieron favorablemente a cada pregunta sobre grado de satisfacción en frente al servicio de odontología.<sup>10</sup>

**Sarrazola A. et al (2016)**, describieron la satisfacción de los pacientes respecto a la atención odontológica, en las clínicas del adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia Sede Medellín, Envigado. Con un diseño de estudio observacional, transversal y descriptivo. Con una muestra representativa de 188 pacientes, 68,1% fueron mujeres, la edad promedio fue de  $34,04 \pm 9,71$  [20-76] años. El 68% asiste a la consulta por tratamiento de prótesis fija, 16,5% prótesis removible, 14,4% prótesis total y 1,1% blanqueamiento dental. El 100% de la población que se le prestó atención informa que recibió un buen trato por parte del estudiante, docente y auxiliar de clínica. El 100% de los pacientes consideró que fue solucionado su motivo de consulta. El 95,7% de los pacientes volvería a consultar y el 99% recomendaría el servicio de odontología. La opinión de los pacientes respecto a las instalaciones físicas fue buena en general para la higiene e iluminación 97%, orden 96% y ventilación 83%. La privacidad fue el único factor evaluado como malo (3,2%). Concluyendo que los pacientes atendidos en la clínica integral del adulto quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto, consultaron principalmente

por tratamiento de prótesis fija y parcial removible, la mayoría volvería para ser atendido, recomendaría el servicio a otras personas y tienen una opinión excelente respecto a las relaciones interpersonales y buena en general en cuanto a la planta física, excepto por la privacidad.<sup>6</sup>

**Viscaino S. (2016)**, estudio Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas en el periodo de verano correspondiente a Julio-Agosto 2015, el diseño de la investigación es de tipo descriptivo, analítico, de corte transversal y retrospectivo, la muestra es de 179 pacientes, se analiza mediante de hoja de cálculo de excel, y sppss version 2.0. El grado de satisfacción de los pacientes está en el nivel 4, según la escala de Likert (alto), el contexto poblacional se caracteriza por ser mujeres, mestizos, solteros, de residencia urbana mayoritariamente de 18 a 49 años. El tiempo de espera que manifiestan los usuarios está en el nivel 4 según la escala de Likert, (alto). Identifican como situaciones de insatisfacción la ubicación de baños y caja, tiempo de espera mientras el estudiante busca a docente-tutor, siguieren extensión en el horario de atención (tarde y sábados) y cambio de color a atractivos. Concluyendo que la atención que se brindó en el período de verano, la satisfacción es muy buena y para llegar a la excelencia se sugiere los cambios indicados.<sup>32</sup>

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Bustamante W. (2014)**, evaluó las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo integrada por un grupo de 169 pacientes, comprobando un alto nivel de

satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41,43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.<sup>11</sup>

**Córdova S, Fernández G, Ortiz G. (2015)**, Determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Resultados. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Concluyendo que los resultados obtenidos en este estudio muestran que los servicios que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno.<sup>33</sup>

**Torres G, León R. (2015)**, midieron el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú) con un diseño observacional, descriptivo, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Según dimensiones de satisfacción, sede docente, edad y sexo, la muestra estuvo conformada por 200

pacientes mayores de 12 años en el año 2014. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (privacidad, seguridad y atención en general) y a la satisfacción global. En la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: instalaciones e información recibida, materiales y equipos se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83%. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en ambos casos. Concluyendo que se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes.<sup>12</sup>

**Rodríguez M. (2016)**, identificó los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por pacientes que recibieron atención en las clínicas durante un periodo académico. La muestra estuvo conformada por 210 pacientes mayores de 14 años, que fueron seleccionados en diferentes áreas de la clínica, la investigación es de corte transversal, descriptivo correlacional, los datos obtenidos evidenciaron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son el grado de instrucción de los pacientes y la edad, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0,05$ ). También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como el tiempo de espera y la puntualidad en la atención, son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la

calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%).<sup>13</sup>

**Gonzales H. (2016)**, determinó el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. El estudio fue observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. La muestra estuvo integrada por 144 pacientes que fueron atendidos. Los resultados mostraron que el 87, 5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12,5% regularmente satisfecho. Los pacientes mayores de 41 años se mostraron más satisfechos que los grupos de edades más jóvenes y el sexo femenino estuvo más satisfecho que el masculino, concluyendo que los pacientes en general se sienten altamente satisfechos con la atención recibida.<sup>14</sup>

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 Satisfacción del paciente**

La satisfacción de los pacientes es una medida tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de la evaluación de los servicios recibidos, y está determinado por la conducta personal en función de la salud, la pasividad del tratamiento, el estado de salud del paciente y también los intercambios interpersonales de médico y paciente para lograr entender el problema que aqueja el paciente.<sup>15</sup>

Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas." <sup>16</sup>

La satisfacción del paciente es de vital importancia como un instrumento de medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del profesional en alcanzar los valores y expectativas del paciente ya que es el indicador más utilizado y que expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida.<sup>17</sup>

El resultado de la satisfacción del paciente se da por la diferencia entre la percepción que tiene la persona en el servicio prestado y de las expectativas que tenía en un inicio o las que pueda tener en visitas siguientes, de tal manera que si las expectativas son superiores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá.

Las expectativas del paciente se van formando según sus experiencias anteriores y del entorno del paciente, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.<sup>18</sup>

### **2.2.2 Importancia de medir la satisfacción**

La satisfacción del paciente, en las atenciones de salud en general, ha demostrado la importancia de la confianza del paciente con el profesional, en relación a la calidad de la atención. Esto es muy apreciable en todos los aspectos de los tratamientos odontológicos, pero es particularmente importante en situaciones donde la participación del paciente es vital, como por ejemplo en la atención en niños y en la terapia periodontal.<sup>19</sup>

Que los odontólogos dialoguen y sean comunicativos con los niños es un criterio importante de evaluación por los pacientes. Estudios han reportado desde hace muchos años, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención odontológica está muy influenciada con experiencias anteriores, la importancia de la comunicación y el brindar información a los pacientes. Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención odontológico.<sup>19</sup>

La satisfacción del usuario es muy importante para el desarrollo y el crecimiento de cualquier servicio o práctica odontológica. Es un indicador de calidad de la atención que es de especial importancia para retener a los clientes de pocos recursos económicos, que son los pacientes que de manera poco frecuente acuden los servicios de un centro odontológico.<sup>8</sup>

Las instituciones que están en una constante búsqueda de estrategias para extender la satisfacción de sus clientes, obtienen ventajas competitivas que son importantes. Su productividad a largo plazo que usualmente es mayor que la de sus competidores, desarrollan mayor protección contra los cambios en las tecnologías y en las necesidades del cliente, en caso de que descuiden los niveles de sus servicios, muestran mayores posibilidades de retomar las posiciones de liderazgo perdidas y asegurar su permanencia en el mercado.<sup>8</sup>

La evidencia sugiere que siempre que se busque la calidad serán recompensados por pacientes más satisfechos quienes serán clientes permanentes y quizás, más fácilmente acepten el tratamiento. Los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su

tratamiento y esto produce excelentes resultados clínicos, es menos probable que los pacientes satisfechos dejen el tratamiento, es más probable que ellos recomienden a sus amigos y parientes por el servicio recibido y es más probable que tengan la intención de retornar con el proveedor de salud o institución. Los pacientes que probablemente regresen son considerados leales y ellos son un recurso de gran valor para la práctica.<sup>8</sup>

Producto de múltiples investigaciones elaboradas por la American Marketing Association, se llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Cien usuarios satisfechos producen 25 nuevos clientes.
- b. Por cada queja recibida, existen otros 20 usuarios que opinan lo mismo pero que no se molestan en presentar la queja.
- c. El coste de conseguir un nuevo cliente equivale a cinco veces el de mantener satisfecho al que ya está ganado.
- d. Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.<sup>8</sup>

### **2.2.3 Elementos que conforman la satisfacción del cliente**

Está conformada por tres elementos

#### **2.2.3.1 El rendimiento percibido**

Es el resultado que el cliente percibe que consiguió en el servicio que adquirió, está basada en función del desempeño percibido. Si el desempeño del prestador de servicio u organización tiende a no satisfacer las expectativas, el usuario queda insatisfecho. El rendimiento percibido No se determina desde el punto de vista de la empresa, el cliente es el que determina, Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el servicio o el producto.

El rendimiento está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad, puede darse el caso que la realidad de la atención sea excelente pero el cliente no lo percibe así. Las opiniones de otras personas influyen en la percepción del rendimiento en el cliente, también depende de los razonamientos y el estado de ánimo del cliente.<sup>16</sup>

### **2.2.3.2 Las expectativas**

Es lo que la persona espera recibir o conseguir en el servicio, el cual se produce por el efecto de algunas situaciones como las experiencias previas, influencias de familiares, amistades, promesas del servicio o beneficios del producto o promesas que le ofrece la competencia. Es por eso que tenemos que tener prudencia en lo que se ofrece y crear una expectativa más alta a la que se le puede ofrecer

Es de vital importancia monitorear regularmente las expectativas para determinar si están a la par o por encima de las expectativas que generan la competencia y si están dentro de lo que se le puede proporcionarle logrando una ventaja competitiva y lograr una mejora continua en la calidad.<sup>16</sup>

### **2.2.3.3 Los Niveles de Satisfacción**

El nivel de satisfacción del paciente en estas épocas está constantemente evolucionando positivamente o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de la calidad de la experiencia en el que se están enfocando.<sup>20</sup>

Después de la atención recibida, los pacientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el servicio percibido no alcanza lo que el usuario esperaba.

Satisfacción: Se produce cuando el servicio percibido coincide con las expectativas del usuario.

Complacencia: Se produce cuando el servicio percibido excede a las expectativas del usuario.

El nivel de lealtad hacia una marca o empresa va a depender del nivel de satisfacción del usuario. Por otra parte, el cliente satisfecho mantendrá su lealtad, hasta que encuentre otro proveedor que tenga una mejor oferta. En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera a una simple preferencia racional.

#### **2.2.4. Determinantes de la satisfacción del paciente**

La Satisfacción está determinada por múltiples variables, dentro de las cuales se encuentran las siguientes:

**2.2.4.1 Relacionadas con el personal de salud y el paciente:** La relación médico paciente es uno de los determinantes más importantes para la satisfacción del paciente, el tipo de relación que se establece, la confianza a través de una comunicación afectiva y adecuada haciéndolo participe de la toma de decisión en el tratamiento mostrando interés en su situación personal.<sup>2</sup>

**2.2.4.2. Relacionadas con el lugar físico:** se refiere al medio donde se proporciona la atención, la infraestructura del trabajo tiene que ser cómodas, aceptables, adecuadas y en buenas condiciones con una buena iluminación, con un ambiente limpio y tranquilo.<sup>2</sup>

**2.2.4.3 Relacionadas con el paciente:** son factores propios del paciente como las variables sociodemográficas como la edad, educación, sexo, expectativa del paciente.

En diversas investigaciones se ha encontrado que los pacientes de la tercera edad están más satisfechos con la atención respecto a los jóvenes. Probablemente esto se deba a que los pacientes de la tercera edad presentan mayor carisma o menores expectativas.<sup>8</sup>

En cuanto al género en diversas investigaciones indican que las mujeres reportan mayor grado de satisfacción pero las diferencias no son tan significativas, otros autores manifiestan que las mujeres son más propensas a reclamar.<sup>21</sup>

Los pacientes con mayor nivel de educación tienen un mayor nivel de satisfacción. A menor grado de educación el paciente tiende a ser más condescendiente con la atención que se les brinda.<sup>21</sup>

**2.2.4.4 Atención técnica:** se refiere a las habilidades y destrezas del profesional de la salud así como el manejo de los equipos y tecnología. La experiencia y la actitud la elección del tratamiento y los resultados clínicos y la explicaciones claras son determinantes de la satisfacción del paciente.<sup>6</sup>

**2.2.4.5 Accesibilidad:** Está relacionada con las características del servicio que obstaculizan o facilitan a los pacientes para ser atendidos como el tiempo de espera, puntualidad de las citas como también los costos de los tratamientos. La facilidad de acceso y la comodidad de la clínica son también determinantes de la satisfacción.<sup>8</sup>

### **2.3 Definición de términos básicos**

Acreditación.- “Es el proceso de evaluación externa, periódico, basado en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, formulados y conocidos por los actores de la atención de salud, y que está orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios en un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo”.<sup>4</sup>

Calidad.- “La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud”<sup>24</sup>

Humanización de la Atención.- “Es orientar la actuación de nuestros colaboradores hacia el servicio del asegurado, considerándolo como un todo y tratando de ofrecerle una asistencia integral con calidad y calidez, que responda a las dimensiones: psicológica, biológica, social y espiritual”.<sup>4</sup>

Humanizar: “Es brindar un trato digno, coherente con los valores peculiares e inalienables del ser humano y respetando sus derechos”.<sup>4</sup>

La Estructura: “son los elementos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los lugares donde se presta atención”<sup>17</sup>

Los Procesos: “Se refiere a las acciones que los médicos y proveedores son capaces de realizar por los pacientes, las actitudes, habilidades, destreza y técnica con las que se llevan a cabo determinada actividad”.<sup>17</sup>

Los resultados: “Se refiere a los cambios en el estado de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le da mayor importancia por la necesidad de cumplir con las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad”.<sup>17</sup>

Mejora Continua.- “Es la actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento de los estándares del sistema de gestión de la calidad con la finalidad de aumentar la satisfacción de los usuarios”.<sup>4</sup>

## CAPITULO III: VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Variables

#### 3.1.1 Variable:

Definición conceptual de las variables

- Nivel de satisfacción: El nivel de satisfacción; es el bienestar o complacencia de la usuaria con la atención recibida del proveedor de salud.<sup>27</sup>

#### 3.1.2 Covariables:

- Grado de educación: 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<sup>11</sup>
- Tipo de tratamientos: Conjuntos de medios que permiten dar solución a cualquier tipo de enfermedad dental cuya finalidad es la curación o alivio de los Síntomas.<sup>11</sup>
- Edad: Tiempo que ha vivido una persona o ciertos animales o vegetales.<sup>19</sup>
- Sexo: Es la condición orgánica; masculina o femenina, de los animales y las plantas.<sup>19</sup>

### 3.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>NIVEL DE SATISFACCION</b>	Condiciones del trabajo	Buena Regular Mala	Ordinal
	Confianza y seguridad del trabajo	Buena Regular Mala	Ordinal
	Atención al paciente	Buena Regular mala	Ordinal
Covariable	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>TIPO DE TRATAMIENTO</b>	Tipo de tratamiento Edad	Periodoncia dental Operatoria Endodoncia dental Prótesis dental Cirugía dental.	nominal
<b>GRADO DE EDUCACIÓN</b>	Grado de educación	primaria, superior. secundaria,	ordinal
<b>EDAD</b>	Edad	18-30 31- 40 41 a más	intervalo
<b>SEXO</b>	Sexo	Masculino Femenino	nominal

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA**

### **4.1 Diseño metodológico**

Esta investigación es un estudio descriptivo, transversal, prospectivo; no experimental. Descriptiva por que describe una característica que es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica y transversal por que se mide el nivel de satisfacción una vez en un solo momento. Y prospectivo debido a que la información será registrada según como ocurrirán los hechos.<sup>22</sup>

### **4.2 Diseño muestral**

La presente investigación se realizó en la Clínica Estomatológica del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas siendo un diseño no experimental.

#### **4.2.1 Población**

La población estuvo constituida por los pacientes que fueron atendidos por estudiantes de la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el semestre 2017- IB.

#### **4.2.2 Criterios de inclusión:**

Paciente que aceptó participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado, paciente que aparente buen estado general, paciente mayor de 18 años de ambos sexos, paciente que recibió tratamiento.

#### 4.1 Diseño metodológico

Paciente que no sabía leer ni escribir (analfabeto), paciente con discapacidad, pacientes menores de 18 años de ambos sexos.

#### 4.2.4 Muestra

Se empleó un muestreo probabilístico y la técnica de muestreo aleatorio.

Para realizar el tamaño muestral, se aplicará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Dónde:

N= total de la población (un promedio de 700 pacientes atendidos en el semestre académico brindado por caja de la Clínica Estomatológica Integral de la Universidad Alas Peruanas)

$$z_{\alpha}=1.96$$

$$p= 0.05$$

$$q= 1- p$$

$$d= 0.03$$

Reemplazando:

$$n = \frac{700 \times 1.96^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2 \times 699 + 3.8416 \times 0.05 \times 0.95} \quad n=203$$

Es decir, necesitaré 203 pacientes que serán atendidos en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas.

### **4.3 Técnica de recolección de datos**

#### **4.3.1 Técnica de recolección de datos**

Las encuestas se realizaron a los pacientes para conocer cuál es el nivel de satisfacción. <sup>11</sup> Con una encuesta validada por expertos. La encuesta estuvo dividida en 4 subescalas de 6 preguntas cada una, en atención al paciente, condición de trabajo, nivel de satisfacción y confianza y seguridad del trabajo.

#### **4.3.2 Instrumento**

En la presente investigación se aplicó el método de la encuesta con la técnica de cuestionario individual a los usuarios externos que asisten a Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, para lo cual se diseñó un Formulario que se aplicará a cada paciente seleccionado que reunirá los criterios de inclusión (ANEXO No. 2).

#### **4.3.3 Procedimiento de recolección de datos**

Para realizar la recolección de datos se solicitó la autorización a las autoridades de la Escuela de Estomatología de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido los permisos se entregó el consentimiento informado (anexo N°1) y cuestionario (anexo N°2) a cada paciente captado y mientras esperan la atención se explicó a cada paciente la importancia de la presente investigación.

Una vez terminada el levantamiento de información se procedió con la tabulación, para lo cual se utilizó una tabla dinámica de Excel obteniendo resultados generales, luego se derivó a realizar una interpretación de resultados ordenando el levantamiento de información en forma análoga que den respuesta a los objetivos

y tema en general de este proceso de investigación para lo cual se construyó matrices y tablas que se adjudicaron en los resultados.

El Formulario que se realizó para el estudio fue de carácter anónimo utilizando lenguaje familiar para los encuestados y consto de 24 preguntas en la cual está dividida en 4 subescalas de 6 preguntas cada una, en atención al paciente, condición de trabajo, nivel de satisfacción y confianza y seguridad del trabajo. El instrumento consto de preguntas cerradas de respuesta únicas, llenarán de manera individual y obtendremos los resultados en el trabajo de investigación donde cada pregunta tiene 5 opciones donde las alternativas son las siguientes:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. En acuerdo
5. Completamente de acuerdo

Donde se consideró los siguientes puntajes para determinar el nivel satisfacción.

Nivel de Satisfacción	Puntajes
Bajo	24-76
Regular	77-96
Alto	97-120

Fuente obtenida de: Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD].Trujillo - Perú UPAO; 2016

#### **4.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Se empleó el paquete estadístico SPSS versión 22, los datos obtenidos fueron depositados en una hoja de cálculo, empleando para ello el Microsoft Excel versión 2010 y después fueron trasladados en el paquete estadístico SPSS para su análisis respectivo.

#### **4.5 Aspectos éticos**

Para la ejecución de la presente investigación, se siguieron los principios de la Declaración de Helsinki, adoptada por la 18ª Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), y modificada en la 64ª Asamblea General en Fortaleza – Brasil, Octubre 2013.

Este estudio respetó el derecho de las personas tomando todas las precauciones necesarias para respetar la intimidad de las personas y reducir al mínimo el impacto del estudio sobre su integridad física y mental y su personalidad. Es útil para la sociedad beneficiando a los pacientes y a la institución<sup>30</sup>. Tomando en cuenta que la investigación tiene el deber de tener a la disposición del público los resultados de su investigación en seres humanos y son responsables de la integridad y exactitud de sus informes. Todas las partes deben aceptar las normas éticas de entrega de información. Se deben publicar tanto los resultados negativos e inconclusos como los positivos o de lo contrario deben estar a la disposición del público.<sup>3</sup>

## CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**Tabla N°1**

**Nivel de satisfacción de los pacientes en general**

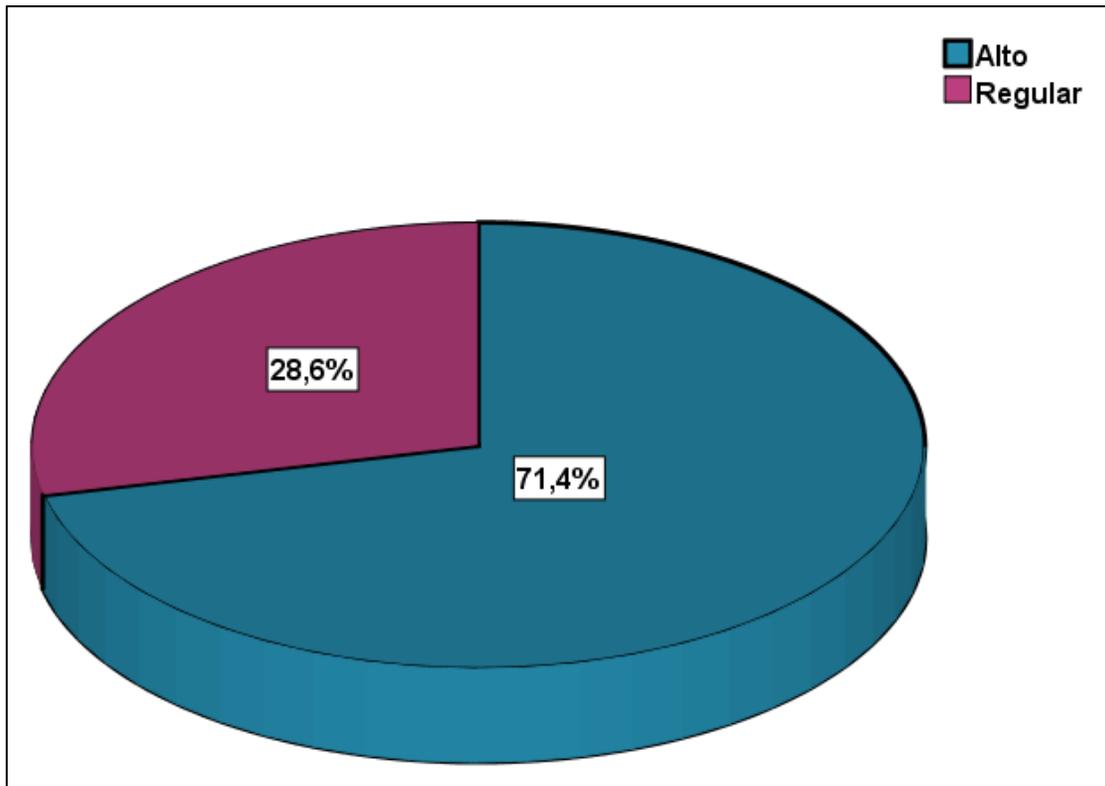
Nivel de satisfacción del paciente en general		
	Frecuencia	Porcentaje
<b>Alto</b>	145	71.4
<b>Regular</b>	58	28.6
<b>Total</b>	203	100

Fuente propia del investigador

Podemos apreciar que de los 203 pacientes, el nivel de satisfacción del paciente de manera general se obtuvo que: 145 pacientes señalan un nivel de satisfacción alto (71,4%) y 58 pacientes señalan un nivel de satisfacción regular (28,6%) donde no se apreció un nivel bajo a nivel general.

**Gráfico N°1**

**Nivel de satisfacción de los pacientes en general**



**Tabla N°2**

**Según la relación a las condiciones de trabajo, confianza y seguridad de trabajo, atención al paciente**

**Dimensiones**

<b>Atención al Paciente</b>	frecuencia	porcentaje
Alto	111	54.7
Regular	91	44.8
Bajo	1	0.5
<b>Confianza y Seguridad del trabajo</b>		
Alto	117	57.6
Regular	85	41.9
Bajo	1	0.5
<b>Condición de Trabajo</b>		
Alto	147	72.4
Regular	56	27.6
<b>Satisfacción del Paciente</b>		
Alto	82	40.4
Regular	120	59.1
Bajo	1	0.5
<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>100</b>

Fuente propia del investigador

Los resultados por dimensiones:

Atención al paciente, se observa que 111 pacientes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto (54,7%), mientras que 91 pacientes declararon un nivel de satisfacción regular (44,8%), y con solo 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0,5%).

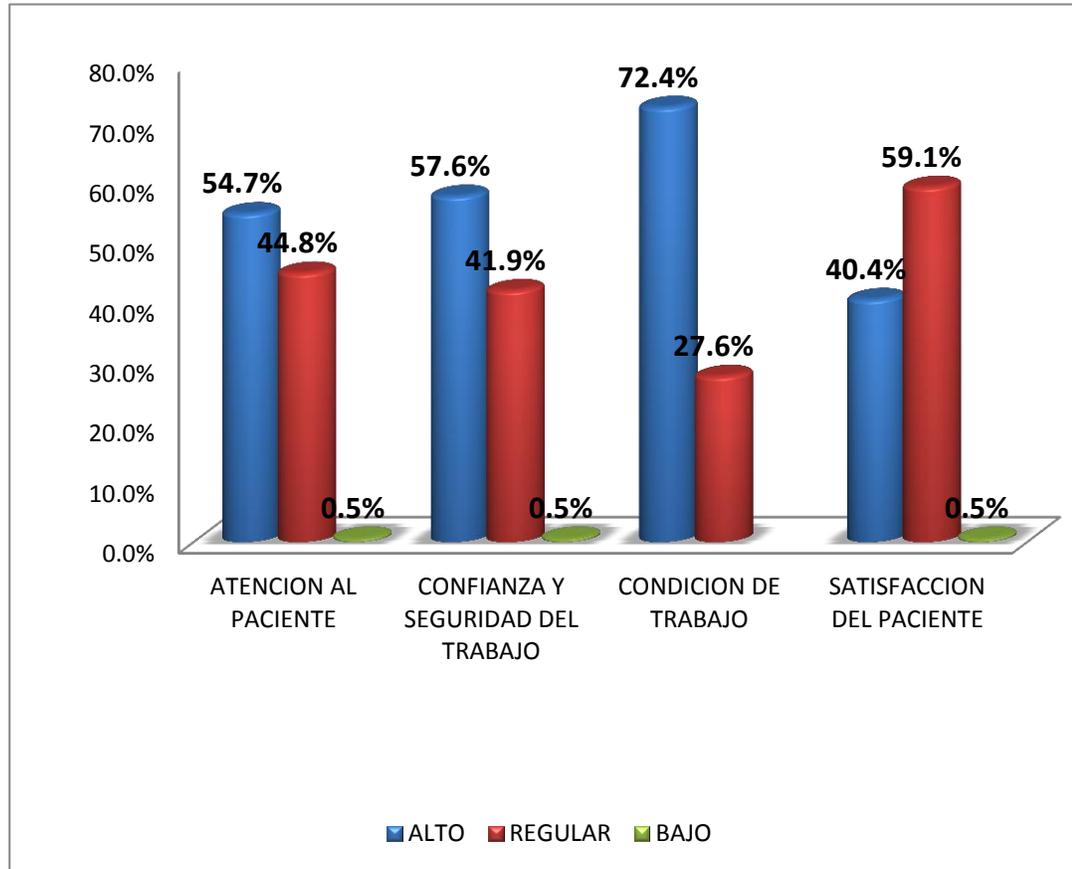
Confianza y seguridad del trabajo, se obtuvo 117 pacientes con un nivel de satisfacción alto (57,6%), y 85 pacientes con un nivel de satisfacción regular (41,9%) y tan solo con 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0,5%).

Condición de trabajo, se logró obtener 147 pacientes con un nivel de satisfacción alto (72,4%) donde se observa mayor nivel de satisfacción alto que las otras dimensiones y 56 pacientes con un nivel de satisfacción regular (27,6%).

Satisfacción del paciente, apreciamos 82 pacientes con un nivel de satisfacción alto (40,4%), mientras que 120 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (59,1%), y 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0,5%)

**Gráfico N°2**

**Según la relación a las condiciones de trabajo, confianza y seguridad de trabajo, atención al paciente**



**Tabla N°3****Nivel de satisfacción según tipo de tratamiento**

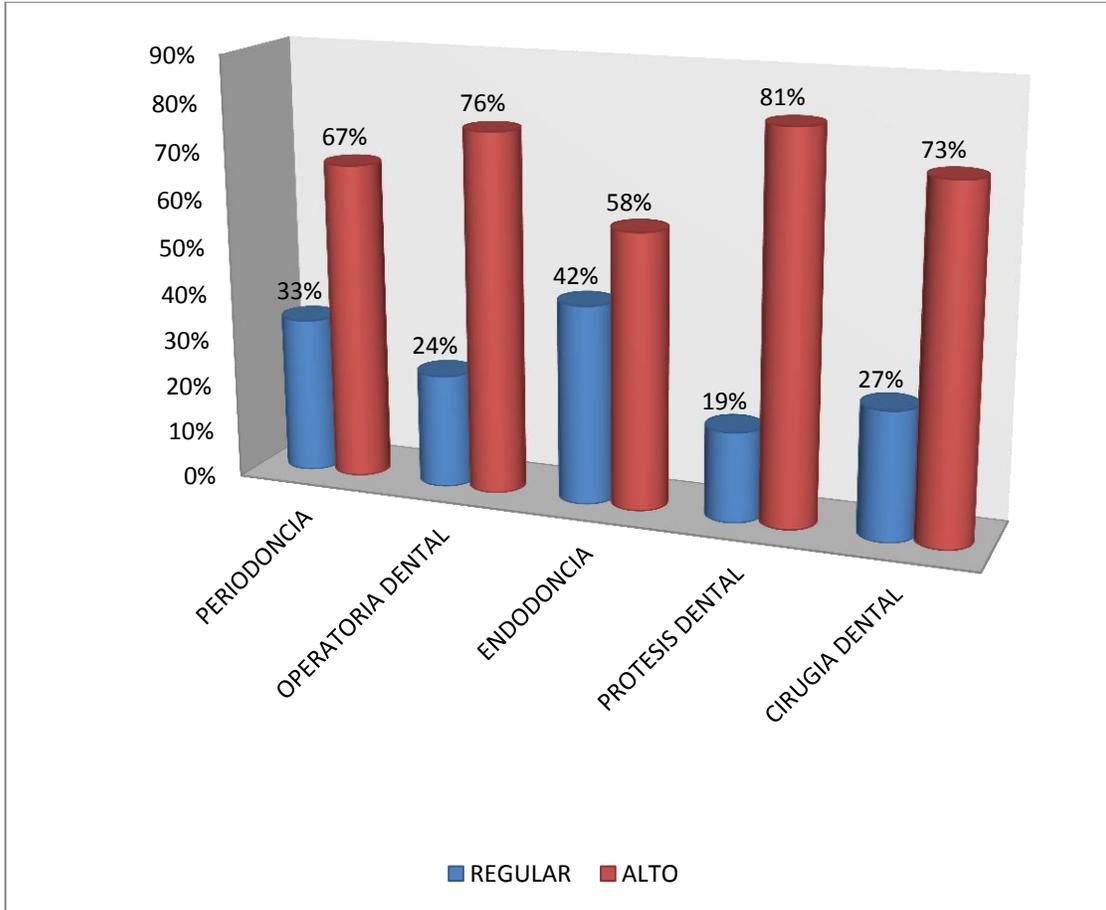
Tipo de Tratamiento	Nivel de satisfacción según tipo de tratamiento				Total
	Regular		Alto		
	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje	
<b>Periodoncia</b>	6	33	12	67	18
<b>Operatoria Dental</b>	17	24	55	76	72
<b>Endodoncia</b>	19	42	26	58	45
<b>Prótesis Dental</b>	6	19	25	81	31
<b>Cirugía Dental</b>	10	27	27	73	37
<b>Total</b>	58	29	145	71	203

Fuente propia del investigador

Nivel de satisfacción según el tipo de tratamiento en periodoncia 12 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (67%) y 6 pacientes obtuvo un nivel de satisfacción regular (33%); en operatoria dental 55 pacientes mostro un nivel de satisfacción alto (76%) y 17 pacientes manifestó un nivel de satisfacción regular. En endodoncia con un total de 26 pacientes obtuvo un nivel de satisfacción alto (58%) y 19 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (42%); en prótesis dental 25 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (81%) mientras que solo 6 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (19%) y en cirugía dental se obtuvo 27 pacientes con un nivel de satisfacción alto (73%) y 10 pacientes mostraron un nivel de satisfacción regular (27%).

**Gráfico N°3**

**Nivel de satisfacción según tipo de tratamiento**



**Tabla N° 4**

**Nivel de satisfacción según grado de instrucción del paciente**

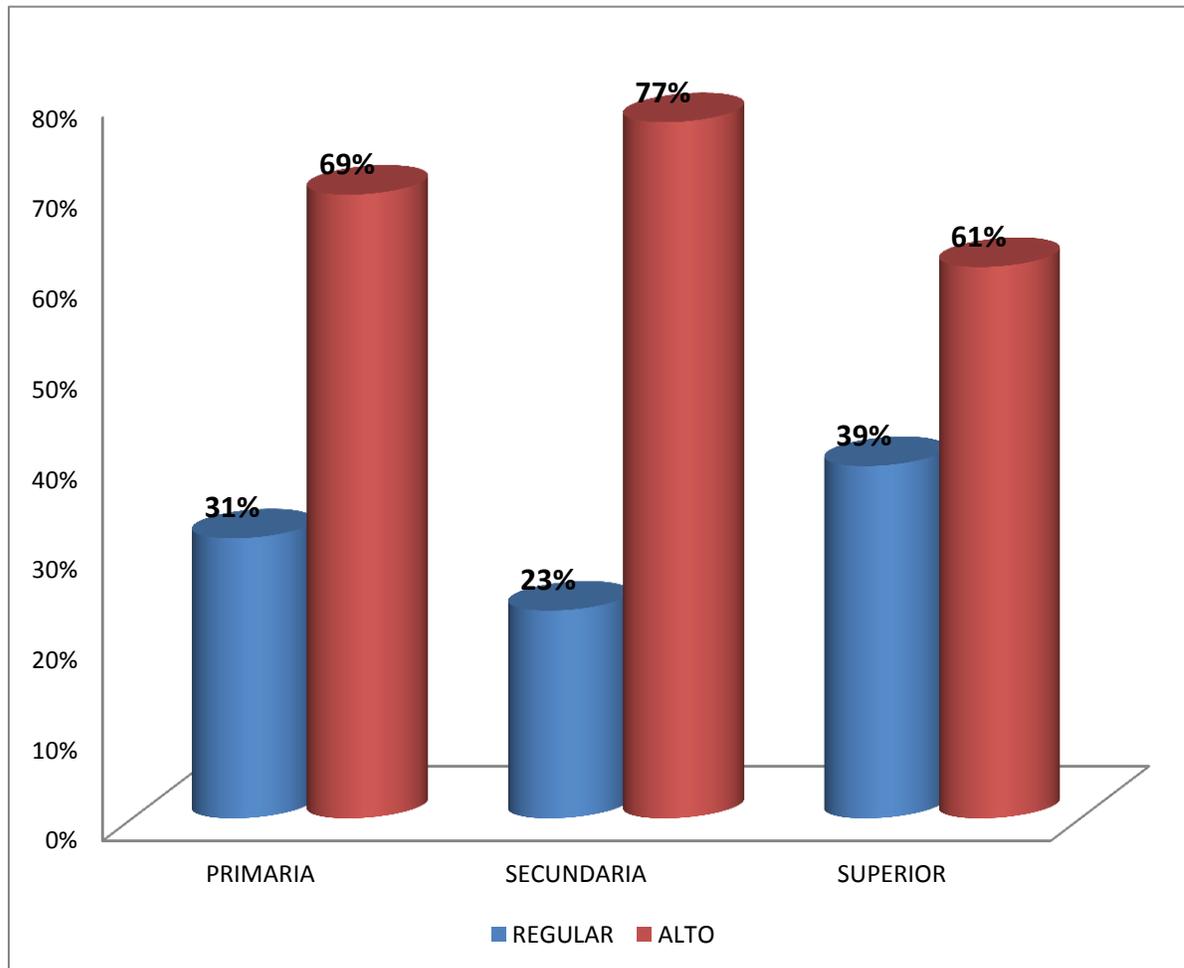
<b>Grado de Instrucción</b>	<b>Nivel de satisfacción según grado de instrucción</b>				
	<b>Regular</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>
	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>	<b>frecuencia</b>	<b>porcentaje</b>	
<b>Primaria</b>	13	31	29	69	42
<b>Secundaria</b>	26	23	86	77	112
<b>Superior</b>	19	39	30	61	49
<b>Total</b>	58	29	145	71	203

Fuente propia del investigador

El nivel de satisfacción según grado de instrucción en primaria un total de 29 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (69%) y tan solo 13 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (31%); en secundaria 86 pacientes se encontraron con un nivel de satisfacción alto (77%) y 26 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (23%) encontrando un mayor número de pacientes con este grado de instrucción. En el grado superior 30 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (61%) y 19 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (39%).

**Gráfico N°4**

**Nivel de satisfacción según grado de instrucción del paciente**



**Tabla N° 5**

**Nivel de satisfacción según edad del paciente**

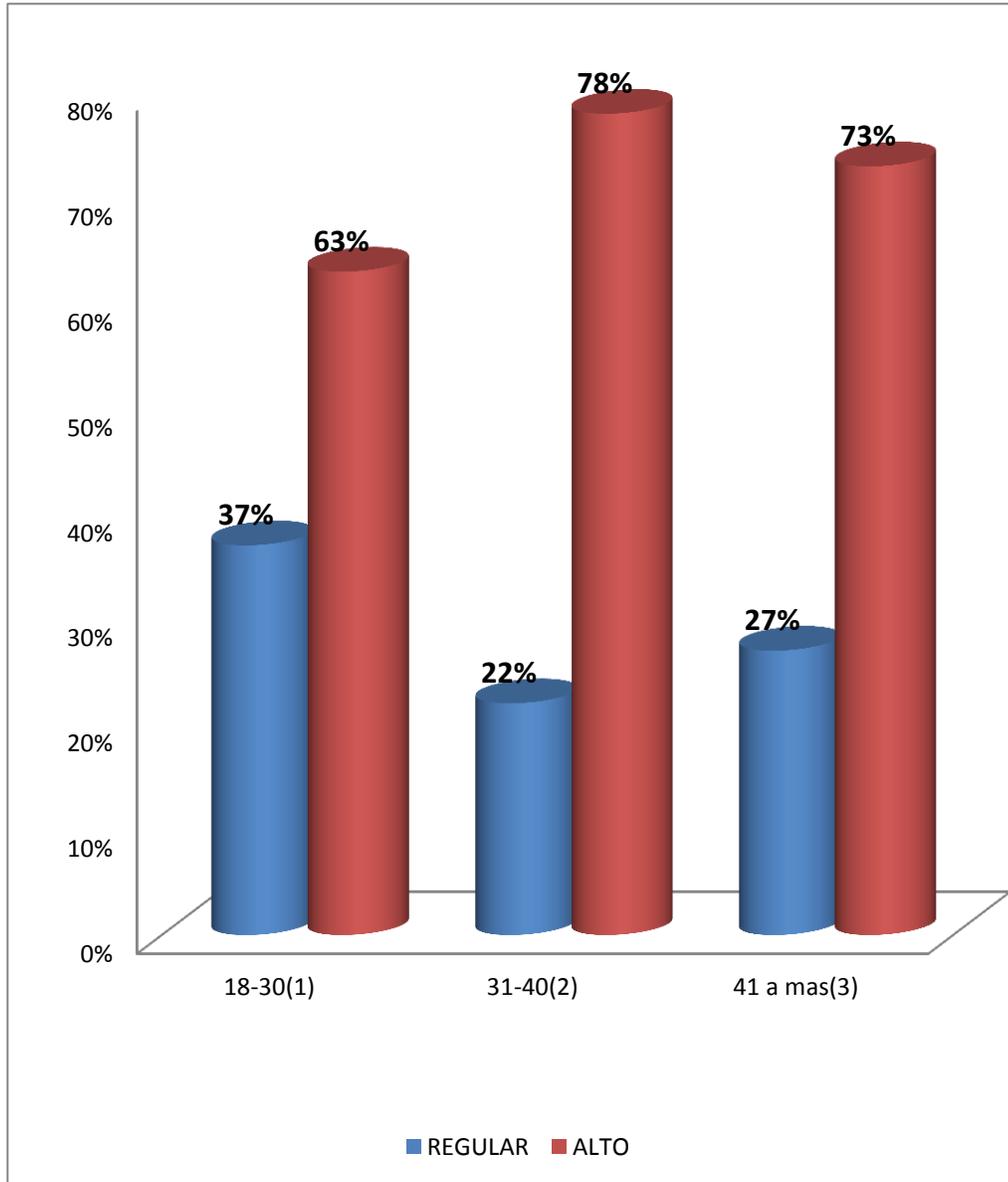
<b>Edad</b>	<b>nivel de satisfacción según edad del paciente</b>				<b>Total</b>
	<b>Regular</b>		<b>Alto</b>		
	frecuencia	porcentaje	frecuencia	porcentaje	
<b>18-30</b>	25	37	43	63	68
<b>31-40</b>	14	22	50	78	64
<b>41-Mas</b>	19	27	52	73	71
<b>Total</b>	58	29	145	71	203

Fuente propia del investigador

En relaciona la edad los pacientes de 18-30 años de edad con un total de 68 pacientes 43 manifestaron un nivel de satisfacción alto (63%) y 25 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular(37%). Los pacientes de 31-40 años de edad con un total de 64 pacientes 50 obtuvieron un nivel de satisfacción alto (78%) y 14 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (22%); mientras que en pacientes mayores de 41 años de edad con un total de 71 pacientes 52 obtuvieron un nivel de satisfacción alto (73%) y 19 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (27%).Donde se aprecia que los pacientes mayores tienen mayor nivel de satisfacción alto

**Gráfico N°5**

**Nivel de satisfacción según edad del paciente**



**Tabla N° 6**

**Nivel de satisfacción según sexo del paciente**

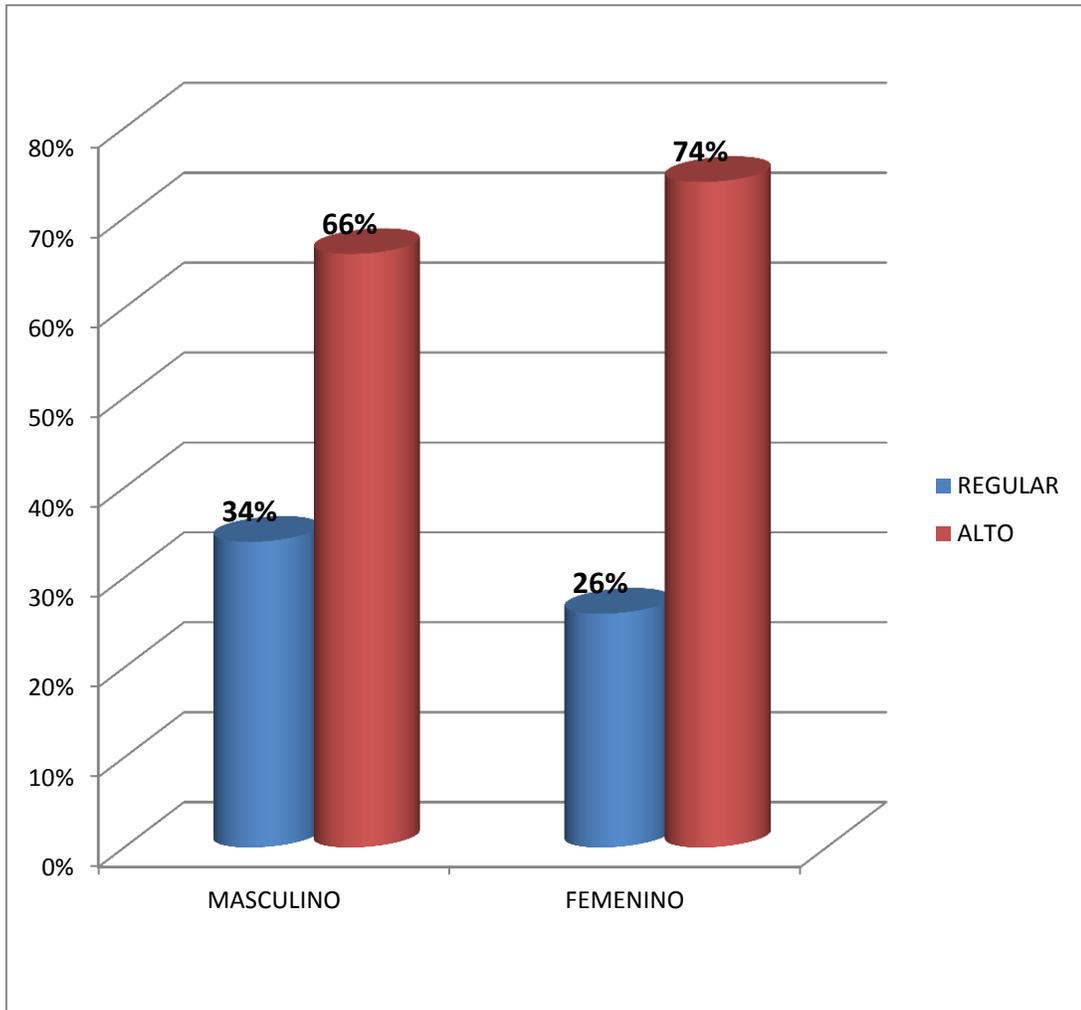
<b>Nivel de satisfacción según sexo del paciente</b>						
<b>Sexo</b>	<b>Regular</b>		<b>Alto</b>		<b>Total</b>	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
<b>Masculino</b>	23	34	44	66	67	
<b>Femenino</b>	35	26	101	74	136	
<b>Total</b>	58	29	145	71	203	

Fuente propia del investigador

El nivel de satisfacción según el sexo podemos apreciar que en masculino del total de 67 pacientes 44 pacientes con un nivel de satisfacción alto (66%), y 23 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (34%).mientras que en el sexo femenino del total de 136 pacientes se puede apreciar que 101 pacientes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto (74%) y tan solo35 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (26%).

**Gráfico N°6**

**Nivel de satisfacción según sexo del paciente**



## 5.4 Discusión

La satisfacción como tal es considerada un aspecto infaltable dentro de la evaluación de la calidad del servicio ya que es una herramienta válida para la evaluación y reorientación de estrategias de servicios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. La atención en la Clínica Universitaria de la Facultad de Estomatología Integral se da con un modelo de atención docente-asistencial, en el cual intervienen el estudiante y la supervisión del docente, por el cual, el marco de su atención va a ser diferente y desencadena otros desafíos adicionales. Esto hace que la relación que se establezca y los procesos que se efectúen tengan unas características diferentes a las de cualquier otro servicio en salud.

Los resultados obtenidos en la presente investigación donde participaron 203 pacientes encuestados a pacientes mayores de 18 años de ambos sexos se reporta que el nivel de satisfacción alto es el de mayor porcentaje (71,4 %), y un (28,6%) en un nivel de satisfacción regular donde no se apreció un nivel de satisfacción bajo a nivel general. Siendo esto un resultado positivo de la clínica estomatológica Integral Alas Peruanas. Resultado comparable con el estudio de Cordova S, Fernández G, Ortiz G, (2015), donde los resultados obtenidos muestran un 76,6% del nivel de satisfacción buena y el 23,3% del nivel de satisfacción regular. Lo que puede explicarse por la buena atención recibida por parte de los estudiantes y los docentes cumpliendo con los conocimientos previos y la formación pre profesional.<sup>33</sup>

Torres G. y León R. (20015), deduce que el alto porcentaje de pacientes satisfechos y muy satisfechos puede tener relación a la transmisión de información precisa del diagnóstico y el plan de tratamiento en un lenguaje fácil de entender.<sup>12</sup>

En los resultados por dimensiones podemos apreciar que en la atención al paciente, se observa que 111 pacientes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto (54,7%), mientras que 91 pacientes declararon un nivel de satisfacción regular (44,8%), y con solo 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0,5%). Si bien el nivel de satisfacción alto es mayor, también podemos observar que el nivel de satisfacción regular presenta un alto porcentaje de los pacientes encuestados, debido a la poca cordialidad; paciencia; amabilidad y un buen trato hacia el paciente, punto que se debe de mejorar generando la confianza resolviendo las dudas del paciente y mostrando interés en su situación personal. Resultado comparable con el estudio de López O López J., Pilataxi S., Rodríguez L., Velásquez A., López M., Martínez C. y Agudelo A. (2013), donde identificaron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía. Obteniendo como resultados una valoración positiva por la atención oportuna que le brindaron tanto de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención.<sup>9</sup>

En cuanto a la confianza y seguridad del trabajo, se obtuvo 117 pacientes con un nivel de satisfacción alto (57,6%), y 85 pacientes con un nivel de satisfacción regular (41,9%) y tan solo con 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0,5%). Resultado que puede estar reflejado a la confianza y seguridad que presenta el paciente por la supervisión continua del docente ante sus primeras

prácticas clínicas, se puede apreciar que el nivel de satisfacción regular representa también un porcentaje significativo resultado semejante al de Córdova S., Fernández G. y Ortiz G.(2015) la satisfacción respecto a la comunicación y la confianza con el estudiante de Odontología siendo como resultado un nivel de satisfacción excelente (30%), satisfacción buena (68,3%) y una satisfacción regular (1,7%) percibida respectivamente.

En el resultado según condición de trabajo, se logró obtener 147 pacientes con un nivel de satisfacción alto (72,4%) donde se observa mayor nivel de satisfacción alto que las otras dimensiones y 56 pacientes con un nivel de satisfacción regular (27,6%).Esto estaría reflejada por el constante mejoramiento en la infraestructura de la Clínica Estomatológica en sus diferentes áreas siendo cada vez más confortable y segura. Asimismo, este resultado coincide con los resultados de coinciden con un estudio (Gonzalez 2016), determinó el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. Los resultados mostraron que el 87, 5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12,5% regularmente satisfecho. <sup>14</sup>

El nivel de satisfacción según el sexo podemos apreciar que en masculino del total de 67 pacientes 44 pacientes con un nivel de satisfacción alto (66%), y 23 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (34%).mientras que en el sexo femenino del total de 136 pacientes se puede apreciar que 101 pacientes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto (74%) y tan solo35 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (26%). Resultados coinciden con un

estudio (Gonzalez 2016), determinó el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. Los resultados mostraron que el sexo femenino estuvo más satisfecho que el masculino, concluyendo que los pacientes en general se sienten altamente satisfechos con la atención recibida.<sup>14</sup>

Asimismo este resultado coincide con los estudios de Torres G. y León R. (2015), que 70.5% (141) de pacientes encuestados fueron mujeres mientras que 29,5% (59) hombres. Esto puede dar a entender que las mujeres se preocupan más por su apariencia física y su salud oral.<sup>12</sup>

El nivel de satisfacción según la edad los pacientes de 18-30 años de edad con un total de 68 pacientes 43 manifestaron un nivel de satisfacción alto (63%) y 25 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular(37%). Los pacientes de 31-40 años de edad con un total de 64 pacientes 50 obtuvieron un nivel de satisfacción alto (78%) y 14 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (22%); mientras que en pacientes mayores de 41 años de edad con un total de 71 pacientes 52 obtuvieron un nivel de satisfacción alto (73%) y 19 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (27%).Donde se aprecia que los pacientes mayores tienen mayor nivel de satisfacción alto. Probablemente esto se deba a que los pacientes de la tercera edad presentan mayor carisma o menor expectativa.<sup>8</sup> Datos diferentes se pudo encontrar en una investigación de Torres G. y León R. (2015), donde se encontró que la edad tiene relación con la satisfacción global, pues pacientes de 12-19 años de edad sienten mayor nivel de satisfacción en comparación a otros grupos etarios. Este resultado puede diferir por el tipo de

tratamiento ya que los pacientes jóvenes obtienen mejor resultado en el tratamiento de ortodoncia<sup>12</sup>

El nivel de satisfacción según grado de instrucción del paciente, en primaria un total de 29 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (69%) y tan solo 13 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (31%); en secundaria 86 pacientes se encontraron con un nivel de satisfacción alto (77%) y 26 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (23%) encontrando un mayor número de pacientes con este grado de instrucción. En el grado superior 30 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (61%) y 19 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (39%). Resultado sin una diferencia tan significativa similar al de Espejo L. (2018), donde se encontró que primaria incompleta con satisfacción (5,25) y expectativa (4,95), primaria completa con satisfacción (5,36) y expectativa 33 (4,95), secundaria incompleta con satisfacción (5,80) y expectativa (5,10), secundaria completa con satisfacción (5,55) y expectativa (4,95), superior incompleta con satisfacción (5,98) y expectativa (5,00), superior completa con satisfacción (5,64) y expectativa (5,14), técnico incompleto con satisfacción (5,14) y expectativa (4,84), y técnico completo con satisfacción (5,27) y expectativa (4,86). Se encontró mayor satisfacción de la calidad de servicio en los pacientes con grado de instrucción de superior incompleta.<sup>34</sup>

Nivel de satisfacción según el tipo de tratamiento, en periodoncia 12 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (67%) y 6 pacientes obtuvo un nivel de satisfacción regular (33%); en operatoria dental 55 pacientes mostraron un nivel de satisfacción alto (76%) y 17 pacientes manifestó un nivel de satisfacción regular.

En endodoncia con un total de 26 pacientes obtuvo un nivel de satisfacción alto (58%) y 19 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (42%); en prótesis dental 25 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción alto (81%) mientras que solo 6 pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular (19%) y en cirugía dental se obtuvo 27 pacientes con un nivel de satisfacción alto (73%) y 10 pacientes mostraron un nivel de satisfacción regular (27%). Se aprecia un nivel de satisfacción alto en todo los tipos de tratamientos esto puede estar justificado al control estricto del protocolo de atención y a la constante supervisión del docente.

Información que concuerda con en el de Gonzales H. (2016), Donde en Operatoria Dental obtuvo el 100% de alta satisfacción que Periodoncia y Prótesis Dental ya que ambas obtuvieron el mismo grado de satisfacción alto mostrando un 92,6% y regularmente satisfecho solo un promedio de 7,4%. Sin embargo Endodoncia obtuvo 80,6% de alta satisfacción y un total de 19,4% de regular satisfacción comparada con Cirugía Maxilofacial que se mostró un 72,4% de satisfacción alta y 27,6% un nivel de satisfacción regular.<sup>14</sup>

Se puede concluir que el nivel de satisfacción de los pacientes en general presenta un nivel de satisfacción alto, entre sus fortalezas según resultado se encuentra que el nivel de satisfacción según condición de trabajo es el más resaltante esto podría estar dada por el constante mejoramiento en la infraestructura de la Clínica Estomatológica en sus diferentes áreas siendo cada vez más confortable y segura. Los puntos a mejorar esta en la confianza y seguridad del trabajo que muestra el estudiante.

## CONCLUSIONES

- Los pacientes en general que fueron atendidos la Clínica Estomatológica Integral del Adulto de la Universidad Alas Peruanas manifestaron un nivel de satisfacción alto.
- Según las condiciones de trabajo los usuarios manifestaron una alta satisfacción con la atención recibida.
- En cuanto a la confianza y seguridad del trabajo los pacientes manifestaron estar muy satisfechos.
- Los usuarios manifestaron que la atención al paciente fue satisfactorio.
- EL nivel de satisfacción en los pacientes el sexo femenino fue mayor que en los del sexo masculino.
- Los pacientes entre las edades 31-40 años fueron los que manifestaron mayor satisfacción.
- Los pacientes del grado de instrucción secundaria mostraron un nivel de satisfacción alto en mayor porcentaje que los demás grados.
- Según tipo de tratamiento los pacientes de prótesis dental presentaron un nivel de satisfacción más alto con respecto a los otros tratamientos.

## RECOMENDACIONES

- Realizar investigaciones para conocer las expectativas y necesidades de los pacientes y poder detectar oportunidades de mejora en los diferentes procesos de atención.
- Continuar con estos tipos de investigación y tratar de responder a las necesidades del paciente para lograr la excelencia de nuestra institución.
- Crear un instrumento de investigación de acuerdo a la realidad de nuestra institución donde se pueda abarcar las problemáticas más resaltantes.
- Implementar mejoras en base a los resultados obtenidos, mediante el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Gubio P. Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. [Tesis Magister en Gerencia y Auditoría de Servicios de Salud Bucal]. Universidad Central del Ecuador. Quito-Ecuador; 2014.
2. Vega E. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional de Loja en relación a la calidad de atención recibida. [Tesis CD].Loja - Ecuador UNL; 2015.
3. Durand I. Satisfacción del usuario externo del servicio de consulta externa y la accesibilidad a los servicios de salud en el hospital de Huacho. Año 2015[tesis licenciatura].Huacho;2015
4. Seguro Social del Perú. Plan de gestión de la calidad del seguro social de salud – ES Salud 2016 disponible en:  
<http://ww3.essalud.gob.pe:8082/observatorio/resources/uploaded/files/PlanGestionCalidad-2016.pdf>
5. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – Diciembre [Tesis bachiller]. Lima; 2011
6. Sarrazola Á., Castaño M., Sánchez A., García A., Arévalo M. y Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Rev Nac Odontol. [en línea]. 2016[fecha

- de acceso 20 de marzo de 2016];12(23):57-62.URL disponible en:  
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1397>
7. Riley J., Gordan V., Hudak S., Fellows J., Rindal B. y Gilbert G. Concordance between patient satisfaction and the dentist's view. *jada*. 2014; 145(4):355-62.
  8. Elizondo J., Quiroga M., Palomares P. y Martínez G. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico *Rev.SPN respyn*. [en línea]. 2011[fecha de acceso 20 de marzo de 2016];12(1):1-9.URL disponible en: [http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio\\_odontologico.html](http://www.respyn.uanl.mx/xii/1/articulos/servicio_odontologico.html)
  9. López J., Pilataxi S., Rodríguez L., Velásquez A., López M., Martínez C. y Agudelo A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia.RGPS [En línea] 2013 [fecha de acceso 20 de marzo del 2017] 12(24): 209-225URL disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54526806014>
  10. Pereira C. y Jacquett N. Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital General del Departamento de San Pedro – Santa Rosa del Aguaray- Paraguay - Corea, durante el mes de Agosto del año 2015.RFOPF[En línea] 2016 [fecha de acceso 20 de marzo del 2017]5(1):58-78URLdisponibleen: <http://www.paraguayoral.com.py/revista/a5v1/A5N1-ART05.pdf>
  11. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo – 2014 [Tesis CD] Chiclayo –Perú UCSTM; 2015

12. Torres G. y León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estoma. Herediana. [En línea] 2015 Abr-Jun [fecha de acceso 12 de febrero del 2017] 25(2):122-132 URL disponible en:  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
13. Rodríguez M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. Rev. Científica Alas Peruanas [En línea] 2016 [fecha de acceso 12 de febrero del 2017] 3(1):122 URL disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/SD/article/view/1332>
14. Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD]. Trujillo - Perú UPAO; 2016.
15. Universidad Cooperativa de Colombia. Plan Estratégico Nacional 2013-2022 [internet]. 2013. Disponible en:  
<http://www.ucc.edu.co/institucion/Paginas/plan-estrategico.aspx>
16. Philip K. Dirección de Mercadotecnia. Pearson educación. , 8va Edición, Págs. 40, 41.
17. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991.
18. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire". [Tesis DOCTORAL]. Valencia-España- Universidad de Valencia; 2012.

19. Muza R.y Muza P. Rev Chil SP[En línea] 2008 [fecha de acceso 20 de marzo del 2017] 12(1): 12-17URL disponible en: <http://docplayer.es/17692196-Satisfaccion-del-paciente-con-tres-especialidades-dentales.html>
20. Izaguirre M., Reategui L. y Mori H. Calidad y Marketing de los Servicios de Salud. Lima, Julio 2014
21. Vela A, “La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción”. En Universidad y Empresa, 2010, 18: 50-71. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187215634003>
22. Hernandez R., Fernández C. y Baptista M. Metodología de la investigación 6<sup>a</sup> ed. México. Mac Gran Hill.2014.
23. Ribeiro J., Axe C. y Tinoco M. Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector bancario. Gest. Prod. [en línea]. 2010, vol.17, n.4 [citado el 29.09.2013], p. 775-790.Disponible en. ISSN
24. Ministerio de salud. Satisfacción del usuario externo.2014.Perù
25. OPS/OMS. Semana de la calidad.2013 Perú.
26. Millones P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Tesis I.I S]. Piura - Perú. universidad de piura.2009.
27. Diccionario de la lengua española [Internet]. 22da ed. 2001 [actualizado 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae#sthash.QrMTvfCr.dpuf>
28. Oviedo E. Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica al recibir la atención del primer parto eutócico en el Hospital I Jorge Voto Bernales Corpancho: EsSalud. [tesis Magíster en

Gerencia de Servicios de Salud].Lima –Perú- universidad Nacional mayor de San Marcos; 2010.

29. Comisión Nacional de Bioética. Código de Nuremberg. Normas éticas sobre experimentación en seres humanos. [en línea] 2014 [Fecha de acceso 22 de Septiembre del 2017]. URL Disponible en: [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL.\\_Cod\\_Nuremberg.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/2.INTL._Cod_Nuremberg.pdf)
30. Asociación Médica Mundial (AMM). Declaración de Helsinki de la AMM– Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos.[en línea] 2013. [Fecha de acceso 22 de Septiembre del 2017]. URL Disponible en: <http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-investigacion/fd-evaluacion/fd-evaluacion-etica-investigacion/Declaracion-Helsinki-2013-Esp.pdf>
31. González Ch. Estudio del Nivel de Satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la Clínica de Quinto Año de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, septiembre 2013 a enero 2014. [tesis Magíster en Gerencia de Servicios de Salud Bucal].Quito - Ecuador ULEAM; 2014.
32. Viscano S. Grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas en el periodo de verano correspondiente a Julio-Agosto 2015 [Tesis CD].Quito - Ecuador UDLA; 2016.
33. Córdova S., Fernández G. y Ortiz G. Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015.KIRU 2016;13(2):133-137

34. Espejo L. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017 [Tesis CD]. Lima - Perú UPCH; 2018.

# ANEXOS

## Anexo N° 1 Carta de presentación



Pueblo Libre, 23 de Mayo del 2017

CD. DAMARIS CANDELARIA LOYOLA ZEGARRA  
Administradora de la Clínica

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi respetuoso saludo y al mismo tiempo presentarle al egresado SOTOMAYOR RAMIREZ, JUAN CARLOS, con código 2009146664, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud -Universidad Alas Peruanas, quien necesita recabar información en la el área que usted dirige para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

**TÍTULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA DEL ADULTO I DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS"**

A efectos de que tenga usted a bien brindarle las facilidades del caso.

Anticipo a usted mi profundo agradecimiento por la generosa atención que brinde al presente.

Atentamente,

  
Dra. MIRIAM DEL ROSARIO VASQUEZ SEGURA  
DIRECTORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

C.C.  
Dr. Ronny Gonzales Vilchez



## Anexo N° 2 Constancia de desarrollo de la investigación



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

### Constancia de desarrollo de la investigación

El abajo firmante C.C. Dr. Ronny Gonzales Vilchez, de la Escuela Profesional de Estomatología - Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud – Universidad Alas Peruanas, hace constancia que el egresado SOTOMAYOR RAMIREZ, JUAN CARLOS, con código 2009146664 recabó información a los usuarios externos que asistieron a la Clínica Estomatológica del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, para el desarrollo del trabajo de investigación (tesis), titulado: "Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica del adulto I de la Universidad Alas Peruanas, semestre 2017- IB", desde el 27 de mayo del 2017 hasta el 28 de junio del 2017.

Y para que así conste, firmo la presente

C.C

Dr. Ronny Gonzales Vilchez.

### Anexo N° 3 Consentimiento informado



#### Consentimiento informado

Yo.....  
con

DNI..... acepto participar en el trabajo de investigación  
titulado:

“Nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica estomatológica  
Integral del adulto I de la Universidad Alas Peruanas, semestre 2017- IB”  
autorizando la participación de dicho estudio.

Firmo este documento como prueba de mi aceptación, habiendo sido antes  
informado sobre la finalidad del trabajo. Además de haberseme aclarado que no  
hare ningún gasto, ni recibiré ninguna contribución económica por mi participación.

Responsable del trabajo: SOTOMAYOR RAMIREZ JUAN CARLOS

Bachiller en Estomatología

Fecha de aplicación:

\_\_\_\_\_



Firma

## Anexo N° 4 Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, semestre 2017- IB



DATOS:

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_  
Fecha: \_\_\_\_\_

Tipo de Tratamiento: \_\_\_\_\_

La presente encuesta tiene como objetivo central conocer la satisfacción de los pacientes odontológicos respecto a la atención brindada por estudiantes de la escuela profesional de Estomatología. La sinceridad con que respondan a los enunciados será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial y solo se manejarán resultados globales. La respuesta a este cuestionario es voluntaria por lo que usted está en su derecho de contestarlo o no contestarlo.

Instrucciones: Lee cuidadosamente cada uno de las oraciones que aparecen a continuación, por cada frase hay 5 alternativas usted tendrá que elegir UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Marca la alternativa que tú creas conveniente. Responde a todas las preguntas. Recuerda que no hay respuestas “buenas” o “malas”.

Las alternativas son las siguientes:

1. Completamente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
4. En acuerdo
5. Completamente de acuerdo

Fuente obtenida de: Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD].Trujillo - Perú UPAO; 2016.

	1	2	3	4	5
1. El estudiante realiza su trabajo demostrando paciencia y cordialidad					
2. Se siente cómodo(a) con el trato y/o atención que ofrece el estudiante en la clínica					
3. El estudiante muestra estar pendiente respecto a las dudas que se le presenten a usted					
4. El estudiante brinda una atención amable al momento de realizar el trabajo					
5. El estudiante realiza un seguimiento (llamadas telefónicas o visitas domiciliarias) en su tratamiento o trabajo a realizar					
6. El estudiante genera la confianza suficiente para que usted se lleve una grata experiencia con su tratamiento.					
7. Comprende las explicaciones sobre su estado de salud que le proporcionó el estudiante					
8. Cree que el estudiante tiene suficiente conocimiento del tratamiento que ha realizado					
9. El estudiante muestra seguridad en su atención					
10. La información brindada por el estudiante le es suficiente para aceptar y seguir con el tratamiento					
11. Durante el tratamiento recibe una comunicación permanente dándole aclaraciones respecto a su problema bucal					
12. Las molestias o incomodidades durante el tratamiento lo soluciona de manera inmediata					
13. Le genera comodidad y confort el ambiente de trabajo donde se va a desempeñar el estudiante					
14. La clínica odontológica le genera un ambiente de completa seguridad y confianza					
15. Percibe que los instrumentos y/o materiales utilizados están en adecuadas condiciones					
16. Es atendido en un ambiente limpio y aseado					
17. Existe completa comodidad en la Sala de Espera					
18. El estudiante cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, instrumentos, etc.) para desarrollar su trabajo					
19. Está satisfecho con el procedimiento de trabajo que el estudiante ejecuta					
20. Es de su completo agrado la atención brindada por el estudiante					
21. Se siente satisfecho con la consulta del estudiante					
22. A percepción suya el servicio ofrecido del estudiante es calificado como muy bueno					
23. Le genero complicaciones y disgustos el servicio prestado por el estudiante					
24. Reconoce como excelente el desempeño del estudiante					

Fuente obtenida de: Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD]. Trujillo - Perú

Anexo N° 5 Matriz de consistencia



**TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE ACUDEN A LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA INTEGRAL DEL ADULTO I DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, SEMESTRE 2017-1B**

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el semestre 2017-1B?</p> <p><b>PROBLEMA SECUNDARIO:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a las condiciones de trabajo en el semestre 2017-1B? ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la confianza y seguridad del trabajo en el semestre 2017-1B?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas en el semestre 2017-1B</p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a las condiciones de trabajo en el semestre 2017-1B  Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la confianza y seguridad del trabajo en el semestre 2017-1B.</p>	<p><b>VARIABLE</b></p> <p><b>NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES</b></p> <p><b>DIMENSIONES:</b> Condición de trabajo  Confianza y seguridad del trabajo  Atención al paciente</p>	<p><b>Diseño</b> cualitativa no experimental</p> <p><b>Tipo</b> descriptivo transversal prospectivo</p> <p><b>Población.</b> 700 pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas, semestre 2017-1B</p> <p><b>Muestra</b> 203 pacientes.</p> <p><b>Técnica</b> Entrevista estructurada</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la atención al paciente en el semestre 2017- IB?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según a la atención al paciente en el semestre 2017- IB.</p>	<p><b>COVARIABLES</b></p>	<p><b>Instrumento</b></p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según grado de instrucción en el semestre 2017- IB?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según grado de instrucción en el semestre 2017- IB.</p>	<p>Tipo de tratamiento</p>	<p>cuestionario</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según tipo de trabajo realizado en el semestre 2017- IB?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según tipo de trabajo realizado en el semestre 2017- IB.</p>	<p>Grado de instrucción</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según edad en el semestre 2017- IB?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según edad en el semestre 2017- IB.</p>	<p>Edad</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según sexo en el semestre 2017- IB?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas según sexo en el semestre 2017- IB.</p>	<p>Sexo</p>	

## Anexo N° 6 Prueba de validez y confiabilidad de los instrumentos

### Validez de contenido mediante la valoración por expertos

EXPERTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Dr. Saul Barrantes	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
Dra. Paola Alvarado	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Dr. Angel Asmat	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Dr. Javier Mego Z.	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
Dr. Henry Miranda	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3
Dr. Antonio Arizola	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Dr. Jorge Huarcaya	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Dra. Maria Espinoza	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

Fuente obtenida de: Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD]. Trujillo - Perú

### Análisis de Confiabilidad para Instrumento:

---

Alfa de Cronbach 0.909

Nº Ítems 24

n 30

---

### **Análisis de Confiabilidad para Instrumento, Según dimensiones:**

Dimensión:	Alfa de Cronbach	Nº Ítems	n
Atención al Paciente	0.831	6	30
Confianza y Seguridad del Trabajo	0.809	6	30
Condiciones de Trabajo	0.873	6	30
Satisfacción del Paciente	0.7	6	30

Un instrumento es considerado confiable cuando su valor del coeficiente alfa de cronbach es por lo menos 0.70; de lo anterior se puede decir que los instrumentos son confiables

Fuente obtenida de: Gonzales H. Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015 [Tesis CD]. Trujillo - Perú

## Anexo N° 6 Fotografías

### Foto N° 1 Firma del consentimiento informado



Se entregó el consentimiento informado a cada paciente captada mientras esperaban la atención en la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas.

**Foto N° 2 Recolección de datos**



Se realizó la recolección de datos, donde se aplicó una encuesta a los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica Integral del Adulto I de la Universidad Alas Peruanas.

