



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

**“RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL
TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO RECIBIDO EN
PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO
DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE
APOYO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2017”**

TESIS

Para optar el Título Profesional de CIRUJANO DENTISTA

Bach. Elizabeth, BAEZ DELGADO.

Director Asesor:

CD: Carlos Augusto, ROJAS MANYARI.

Ayacucho – Perú

2017

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO:

Por brindarme el regalo más preciado, la vida; por guiar siempre mis pasos Por habernos dado la sabiduría y la fortaleza para que fuera posible este triunfo.

A MIS PADRES:

Máximo Báez Y Maximina Delgado.

Por guiar siempre mis pasos; por ser motivo de mi esfuerzo día a día; por su cariño, su apoyo incondicional, su dedicación y empeño, por ayudarnos a ser mejores personas cada día. A mi familia por su motivación.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias adiós por permitirme tener una buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado este grupo de graduados; esta tesis que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las de más generaciones que está por llegar.

Yo agradezco a mis padres que han dado todo el esfuerzo para que yo ahora esté culminando esta etapa de mi vida y darles gracias por apoyarme en todos los momentos difíciles de mi vida tales como la felicidad la tristeza pero ellos siempre han estado junto a mí y gracias a ellos soy lo que ahora soy y con el esfuerzo de ellos y mi esfuerzo ahora puedo ser una gran profesional y ser un gran orgullo para ellos para todos los que confiaron en mí

RESUMEN

Este estudio fue de tipo aplicada, nivel relacional, método interrogatorio y diseño no experimental, prospectivo y transversal, con el instrumento de medición de calidad de atención en consulta externa SERVQUAL, de los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grupo etáreo 35 a 39 años (24,9%), del género femenino (68,9%); grado de instrucción secundaria (37,4%), nivel de satisfacción satisfecho (73,6%) y tratamiento odontológico realizado de curaciones dentales (67,0%). El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el tratamiento odontológico ($p=0,861$), con la edad ($p=0,214$), con el género ($p=0,267$) y con el grado de instrucción ($p=0,278$) de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. Concluyendo mediante la prueba estadística de Chi cuadrado, de que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,861 >p=0,05$).

Recomendando mejorar en los resultados de insatisfacción encontrada, como en las señalizaciones adecuadas en la ubicación del servicio de Odontoestomatología, publicar la cartera de servicios y costos de tratamiento, respetar el horario de inicio de atención y el tiempo de espera y los tratamientos odontológicos realizados que tuvieron mayor frecuencia de insatisfacción, como la profilaxis dental y las exodoncias.

Palabras clave: Satisfacción, insatisfacción y tratamiento odontológico.

ABSTRACT

This study was of applied type, relational level, interrogation method and non-experimental, prospective and transversal design, with the instrument for measuring quality of service in external consultation SERVQUAL. Of the 273 patients surveyed, the highest frequency was found in the age group 35 a 39 years (24.9%), of the female gender (68.9%); grade of secondary education (37.4%), satisfaction level satisfied (73.6%) and dental treatment performed on dental curing (67.0%). The level of satisfaction does not have a statistically significant relationship with dental treatment ($p = 0.861$), with age ($p = 0.214$), with gender ($p = 0.267$) and with the degree of instruction ($p = 0.278$) of patients adults attended in the Odonto-stomatology service of the Jesús Nazareno Support Hospital, Ayacucho 2017. Concluding by means of the Chi-square statistical test, that there is no statistically significant relationship between the level of satisfaction with the dental treatment received by the adult patients treated in the Odonto-stomatology service of the Jesús Nazareno Support Hospital, Ayacucho 2017. ($p = 0.861 > p = 0.05$).

We recommend improving the results of dissatisfaction found, such as in the appropriate signage at the location of the Odonto-stomatology service, publishing the portfolio of services and treatment costs, respecting the start-up time and the waiting time and the dental treatments performed. they had a higher frequency of dissatisfaction, such as dental prophylaxis and extractions.

Key words: Satisfaction, dissatisfaction and dental treatment.

INDICE

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
LISTA DE TABLAS.	VIII
LISTA DE GRÁFICOS	XI
ABREVIATURAS	XII
INTRODUCCIÓN.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Formulación de problema.	16
1.2.1. Problema principal.	16
1.2.2. Problemas específicos:.....	16
1.3. Objetivos 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.	18
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	19
1.5. Limitación del estudio.....	19
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.	21
2.1.2. Antecedentes Nacionales.	25
2.1.3. Antecedentes regionales.	27
2.2. BASE TEÓRICA.....	27
2.2.1. Definición de calidad.....	27
2.2.2. Administración en salud.....	29
2.2.3. Calidad en la atención odontológica:	31
2.2.4. Evaluación de la calidad en la atención odontológica.	31
2.2.5. Problemas para medir la satisfacción.	34

2.2.6. Expectativas.	34
2.2.7. Percepción.....	36
2.2.8. Satisfacción.	37
2.2.9. Calidad de servicio.....	39
2.2.10. Atención odontológica.....	40
2.2.11. Tratamiento odontológico	40
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:.....	41
HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1. Formulación de las hipótesis.....	44
3.1.1. Hipótesis de la investigación.	44
3.2. Variables definición conceptual y operacional.	44
3.2.1. Variable independiente.	44
3.2.2. Variable dependiente.	44
3.2.3. Variable interviniente.....	44
3.2.4. Operacionalización de Variables.	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.	46
4.1. Diseño Metodológico.....	46
4.2. Diseño Muestral.	47
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.....	49
4.4. Técnica de procesamiento de la información.....	52
4.5. técnica estadística utilizada en el análisis de la información ...	52
4.6. Aspectos éticos.	53
RESULTADO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS	54
5.1. Análisis descriptivo tablas de frecuencia y gráficos, etc.	54
5.2. Análisis inferencial, pruebas estadísticas paramétricas.	58
5.3. Comprobación de hipótesis, técnica estadística empleada.	63
5.4. DISCUSIÓN.	66
5.5. CONCLUSIONES.....	72
5.6. RECOMENDACIONES.	73
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
ANEXO.....	80
CRONOGRAMA Y PRESUPUESTO	81

PRESUPUESTO.....	82
CONSENTIMIENTO INFORMADO	83
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	84
CONCLUSIONES.....	93
EVIDENCIAS DOCUMENTADAS	95
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.	98

LISTA DE TABLAS.

TABLA N° 1.

Frecuencia de distribución de los niveles de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017

TABLA N° 2.

Frecuencia de distribución de los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017

TABLA N° 3.

Relación de los niveles de satisfacción según edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

TABLA N° 4.

Relación de los niveles de satisfacción según género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

TABLA N° 5.

Relación de los niveles de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

TABLA N° 6.

Contrastación de los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

TABLA N° 7.

Contrastación de los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1.

Frecuencia de distribución de los niveles de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017

GRÁFICO N° 2.

Frecuencia de distribución de los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017

GRÁFICO N° 3.

Relación de los niveles de satisfacción según edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

GRÁFICO N° 4.

Relación de los niveles de satisfacción según género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

GRAFICO N° 5.

Relación de los niveles de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

.

ABREVIATURAS

SERVPERF:(SERVice PERFormance) para la medida de calidad de servicio.

SERVQUAL: Es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio.

(CESFAM): Centros de Salud Familiar.

OPS : Organización Panamericana de Salud.

OMS: Organización Mundial de Salud.

HAJN : Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno

MINSA : Ministerio de Salud.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor atención. Es considerada un fenómeno básicamente psicológico. La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Cabello y col, la definen como “medida en que la cita sanitaria y el estado de salud cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos.

La satisfacción de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda esta información recaudada va demostrar que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de conocer es a través de los análisis de satisfacción. Es importante la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud al usuario es un campo de estudio en las investigaciones de mercado.

Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas a la atención odontológica han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención odontológica en general.

El presente estudio tendrá como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno según las dimensiones de satisfacción. Conociendo en edad, género y grado de instrucción en el mes de Octubre del año 2017.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La satisfacción del paciente es un tema de debate para las instituciones de salud, es así que la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios es un campo de estudio que ha cobrado gran interés en la investigación de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico.

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con los servicios que ofrecen otras entidades, ya que no es un producto netamente físico, sino que se basa en interacciones humanas que deja sensaciones que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción (1).

La satisfacción del paciente con el servicio odontológico puede ser influenciada por características sociodemográficas del individuo, como el sexo, edad, raza o nivel socioeconómico. Diversos estudios han llegado a diferentes conclusiones con respecto a estas influencias. El tipo de atención recibida, la naturaleza de la interacción dentista-paciente y la estructura de la atención dental entregada son también factores que

influyen significativamente en el nivel de satisfacción (2).

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados (3).

La calidad es un término difícil de definir, debemos considerar las dimensiones que considera el usuario para conceptualizarla: eficiencia, accesibilidad, relaciones para interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención (4).

Los pacientes que acuden a las unidades médicas esperan contar con servicios accesibles, tanto en función de distancia y transporte, como de los trámites que se requieren para poder disponer de ellos: atención con cortesía y en forma oportuna, un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, intimidad, comodidad, orden y aseo (3).

En nuestro país, los hospitales del sector público enfrentan serias deficiencias, y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio los usuarios, siguen manifestando su insatisfacción por la atención que reciben: trato descortés por parte del personal asistencial y administrativo, largas colas para efectuar engorrosos trámites, falta de una adecuada orientación al usuario y prolongados tiempos de espera para recibir atención. Asimismo, existe una tendencia decreciente en relación al número de atenciones registradas en los últimos años en estos servicios (5).

El Hospital de Apoyo Jesús Nazareno fue re categorizado el 20 de abril de 2012. Actualmente es el segundo hospital en la capital de la provincia de Huamanga con Nivel II-E categorizado por la Dirección Regional de Salud Ayacucho, que brinda atención a más de 27 000 habitantes asegurados a este nosocomio junto con la demanda de referencia de los distritos de:

Ayacucho, Jesús Nazareno, San Juan Bautista, Carmen Alto y otros cercanos, en 5 especialidades con 140 profesionales de distintas ramas médicas, 118 asistenciales y 22 administrativos. Sin embargo, a pesar de ser una importante estratégica se cuenta con pocos estudios que evalúen el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención, es importante realizar el presente trabajo de investigación. Ya que las encuestas de satisfacción del usuario externo recogido por la Red de Salud Huamanga existe una brecha de insatisfacción en casi todos los establecimientos de salud de su ámbito, esto motivó a que se desarrolle el presente proyecto de investigación, ya que también en estos últimos meses existe quejas de los usuarios en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno registrados en el cuaderno de reclamaciones, referidas al tiempo de espera y demora en la atención en el consultorio.

1.2. Formulación de problema.

1.2.1. Problema principal.

¿Cómo es la relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?

1.2.2. Problemas específicos:

Ps1 ¿Cuáles son los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?

Ps2 ¿Cuál es el de nivel satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según edad, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?.

Ps3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según género, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?.

Ps4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según grado de instrucción, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?.

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

1.3.2. Objetivo específico:

Os1. Conocer los tratamientos odontológicos recibidos en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?

Os2. Conocer el nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según edad, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Os3. Conocer el nivel de satisfacción con del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según género, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Os4. Conocer el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico

recibido en pacientes adultos según grado de instrucción, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017

1.4. Justificación de la Investigación.

A nivel mundial, desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, 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 que se ofertan en las diferentes unidades de salud. La evaluación de la calidad de la atención a la salud, así como el diseño de mecanismos para asegurarla se ha convertido en un campo de estudio de gran interés.

Si bien uno de los aspectos prioritarios dentro de la administración de servicios de salud ha sido el de ampliar la cobertura y por tanto analizar la productividad y eficiencia con el objeto de dotar de servicios en número suficiente a la población y alcanzar al mayor número de grupos vulnerables, en la actualidad se ha reconocido que la cantidad no es suficiente para alcanzar las metas de brindar una atención efectiva y lograr los impactos deseados en términos de salud si no se toma en cuenta la necesidad de mejorar la calidad de las acciones de la atención odontológica por ello se quiere conocer cual el nivel de satisfacción de los usuarios adultos al servicio de odontoestomatología de dicho nosocomio.

Estudios previos en esta rama, revelan la extensión de las deficiencias en los servicios de atención en salud al usuario; éste último prevalece como eje primordial de todos los servicios de salud de todo país desarrollado o en vías de desarrollo.

1.4.1. Importancia de la Investigación.

La razón por la cual se realizó este trabajo de investigación es porque, la orientación de los servicios hacia las demandas de quienes los utilizan está cada día más presente de las propuestas de profesionales, gestores y planificadores en el ámbito de salud.

Actualmente surgen propuestas de control de la calidad de los servicios a partir de la opinión de los usuarios que los utilizan los servicios, los cuales son ofrecidos por el Ministerio de Salud. Desde este enfoque, el análisis de la opinión de los usuarios incorpora la perspectiva de los ciudadanos en el marco global de la evaluación de los programas de salud. En los pocos estudios revisados sobre satisfacción y calidad de dicho hospital realizado por la red de salud huamanga, se concluye que en general los usuarios no están satisfechos con los servicios y tratamientos que reciben, pero al ir a temas más específicas y concretos como: información, trato o amabilidad, tiempo lograr la satisfacción en los pacientes durante el tratamiento o de espera, infraestructura ésta satisfacción disminuye, por ello con este trabajo se identificará las dificultades o deficiencias encontradas en la atención odontológica del servicio de odontoestomatología de dicho nosocomio, para luego cerrar esas brechas existentes y mejorar la calidad de atención

1.4.2. Viabilidad de la investigación

La investigación es factible porque se realizó con una población que asiste en forma regular a la atención odontológica por los usuarios al servicio odontoestomatológico del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno y el interés que prestaron las autoridades en dicho nosocomio del trabajo de investigación en las primeras coordinaciones previas realizadas. De parte de la investigadora no existiendo ningún inconveniente para su ejecución de dicho proyecto de investigación.

1.5. Limitación del estudio.

La investigación se realizó en el servicio de odontoestomatología en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno se observó poca cooperación durante la encuesta realizada por parte de los pacientes. Por el tiempo de ejecución de la encuesta.

Demora en la universidad Alas Peruanas durante la revisión del proyecto de investigación. Por disponibilidad de tiempo de los docentes revisores.

Por parte de la investigadora hubo dificultad en el sistema de redacción.

Durante la recopilación de antecedentes de investigación regional no existe Antecedentes con la investigación anterior realmente a nivel regional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

ARAYA VC, COLABORADORES (2014) Chile. Se realizó un estudio con el propósito de determinar la calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en pacientes sin discapacidad y discapacitados. El estudio se realizó en una población asignada, en un Centro de Salud Familiar (CESFAM) mediante una encuesta validada en la metodología SERVPERF en los hogares a personas mayores de 14 años. El tipo de estudio **aplicativo**, método **observacional**, diseño **transversal**, nivel **descriptivo**. Se detectaron niveles de valoración con diferencias estadísticamente significativas, siendo más baja para los pacientes discapacitados. El mejoramiento pasa por un enriquecimiento del capital social, especialmente del personal de apoyo al profesional y de un fortalecimiento de elementos secundarios como son folleterías e instructivos. Hay que dar el sentido al servicio público: la satisfacción del usuario

El promedio general de 5,5 para todos los criterios coincide con

trabajos similares donde la aprobación se ubica siempre entre el 70 y el 80%¹ Y no significa una deficiente evaluación del servicio prestado por CESFAM estudiado, más aún si se observa que uno de los puntos bajos “la folletería” no es difícil de remontar. Sin embargo, no serán fácil los correspondientes al personal de apoyo que obtienen notas bajas en situaciones que tienen que ver con el trato al usuario (1).

DUNIA AYALA T. (2014) Ecuador. Realizaron un estudio de 50 encuestas en la clínica de internado de la Facultad De Odontología de la Universidad de Guayaquil. Tipo de estudio **aplicada**, nivel **descriptivo**, diseño **transversal**.

50% Los estudiantes y docentes de la facultad de odontología de la universidad de Guayaquil se preocupan por estimular y orientar a los pacientes para que mantengan una buena salud bucal.

El 50% personal de la facultad de odontología de la universidad de Guayaquil se preocupa por mejorar la calidad de atención en la clínica dental de tal manera que la misma obtenga un mayor prestigio a nivel del país.

El 36% personal que labora en la clínica de internado de la universidad de Guayaquil es amable con los pacientes ya que este es uno de los principales factores por la cual las personas acuden a su atención.

Los 52% pacientes atendidos se sienten satisfechos con los servicios prestados dentro de la clínica, de tal manera que continúan acudiendo.

El 36% está de acuerdo en que el personal que los atendió es amable y atento con los pacientes, el 30% nos dice que estas personas son indiferentes con la pregunta, un 24% está completamente de acuerdo, hay un 6% en desacuerdo y existe un porcentaje pequeño de 4% que está en completo desacuerdo. 52% que dicen que están de acuerdo con el servicio prestado y trato recibido, el 28% son indiferentes, existen dos resultados de 8% uno

que está totalmente de acuerdo, otro que está en desacuerdo y un porcentaje menor de 4% que está totalmente desacuerdo, en esta pregunta hay respuestas totalmente divididas según el criterio de los encuestados (6).

LÓPEZ G, Y COLABORADORES, (2013) Cuba. Se Realizo un estudio de satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus (cuba), tipo de estudio **aplicada**, diseño **transversal**, nivel **descriptivo** la población estuvo constituida por 5 especialistas de ortodoncia, 141 pacientes en etapa de contención y 98 familiares. Los procedimientos matemáticos dieron como resultado: 60,0 % de los especialistas, el 89,4 % de los pacientes y el 80,6 % de sus familiares estuvieron satisfechos con el servicio de ortodoncia. Las insatisfacciones de los especialistas fueron la insuficiente realización de cursos de actualización, la inestabilidad de materiales, carencia de instrumentales y equipos, así como el resultado del tratamiento y en pacientes y familiares fue la inestabilidad en el suministro de recursos y las insuficientes condiciones de trabajo (7).

LÓPEZ J. Y COLABORADORES (2013) Colombia. Se realizaron un estudio con propósito de determinar 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 Antioquia. tipo de estudio **aplicada**, enfoque **cuantitativo y cualitativo** se realizó la encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad obteniendo como resultado que el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años de edad, de estratos socio económicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del

paciente y factores inherentes al servicio y talento humano (8).

ARAYA.V; Y COLABORADORES (2012) Chile. Determinaron la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. En usuarios registrados en Centros de Salud Familiar de Atención Primaria Urbana Talcahuano (Chile). El presente trabajo utilizó la escala SERVPERF, validada en empresas privadas de servicio. Método **observacional**, diseño transversal nivel **descriptiva**, Se tomó una muestra de 405 personas de un universo poblacional de 48.746, permitiéndose un error del 5% con un nivel de confianza del 95% y se aplicó en sus hogares una encuesta elaborada para la ocasión. La valoración más baja fue la folletería y recetarios con un 4,85 en la escala 1 a 7, siendo este último lo mejor. Un 6,84 fue la nota asignada al sistema de acopio de datos y un 4,91 para los demás miembros del consultorio. Un 5,79 es la nota que obtienen los odontólogos que otorgan la prestación. El criterio Empatía resultó ser la media más baja y distinta a todos ($p < 0,004$) (4).

BUCCHI Y COLABORADORES (2012) Chile. Plantearon conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco (CHILE) tipo de estudio **aplicada**, diseño **transversal**, nivel **descriptivo**, **correlacional**. Para la recolección de datos se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. Del total de la muestra, un 53,4% fueron mujeres, un 60,9% están en el rango etario de 20-60 años. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. El tratamiento que más se realizó fue la exodoncia dental (62,3%) seguida por la entrega de recetas médicas (22,9%). Un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera. Los ítems evaluados positivamente fueron el buen trato del dentista (99%), el tiempo de examen (83,6%). Un 64,6% considera que no hay suficientes dentistas, sin embargo la

mayoría de los pacientes opina que se les solucionó el problema (85,3%), así como un 90,5% se consideró satisfecho con la atención (9).

CÓRDOVA M. (2010) Ecuador. Se realizó un estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica universidad nacional de Loja “Pacientes encuestados (376) que acudieron a nuestra clínica odontológica” tipo de estudio **aplicada** enfoque **cuantitativo y cualitativo**, diseño **transversal** corresponden en un 64% al sexo femenino y un 36% al sexo masculino. En su mayoría provienen del sector urbano con un 79%, sobre el 20% perteneciente a sectores rurales, ellos supieron de su existencia gracias a recomendaciones en un 43%, y al contacto del estudiante en un 45 %. Los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del tratamiento que recibieron pues el 51% la calificaron como excelente. El 94% de usuarios encuestados, respondieron que recomiendan y recomendarían a otras personas para que asistan a la clínica integral de la carrera de odontología, por sentirse satisfecho con la atención recibida y calidad del tratamiento (10).

2.1.2. Antecedentes Nacionales.

NINAMANGO WM (2014) Perú. Se evaluó la percepción de la calidad de servicio percibida por 230 usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tipo de estudio **aplicada** nivel **Descriptivo**, diseño **Transversal** y método **Observacional**. El estudio reportó una insatisfacción global alta (83,9%). Asimismo, insatisfacción en las dimensiones de Respuesta rápida (81,7%), Confiabilidad (78,3%), Tangibles (72,6%), Empatía (69,6%) y Seguridad (63,9%). No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones (11).

BRAÑEZ J. (2013) Perú. Nivel de investigación **Descriptivo**. Se evaluó la calidad de atención percibida por 100 pacientes atendidos en una clínica del distrito de San Miguel, El estudio es de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. se encontró que el 77% de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio recibido. Al analizar los componentes, se encontró que el 74% se encontraron satisfechos en la dimensión Tangible, el 52% se encontraron satisfechos en Confiabilidad, el 51% se encontraron Insatisfechos en Velocidad de Respuesta, el 51% se encontraron satisfechos en Seguridad, el 56% se encontraron Insatisfechos en Empatía (12).

ITURRIA I. (2012) Perú. Se evaluó la calidad de atención percibida por 255 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Norbert Wiener. Estudio es de tipo **aplicada** método **observacional**, diseño **transversal**. Se encontró que los pacientes manifestaron, en promedio, expectativas altas en todas las dimensiones; en cuanto a percepciones, los pacientes estaban de acuerdo con las características interrogadas. El 73,33% de los pacientes reportaron que sus expectativas están cubiertas, en tanto el 24,31% se manifestaron insatisfechos. El promedio Servqual global fue de 0,67, lo que significa que los pacientes se encontraron satisfechos aunque con una ligera tendencia a la insatisfacción, principalmente en la dimensión de Confiabilidad (3).

CABELLO E. Y CHIRINOS J. (2012) Perú. La investigación tiene un enfoque **cuantitativo**, nivel **descriptivo**, diseño **no experimental transversal** pacientes atendidos en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, tanto en consulta externa (CE) como en emergencia (E). Se encontró que las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS (Confiabilidad) y el trato inadecuado (Seguridad). En Emergencia la mayor insatisfacción fue referente a: deficiente

mejora o resolución del problema de salud (Velocidad de respuesta), deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión (Confiabilidad). El estudio concluyó que el instrumento presenta propiedades psicométricas válidas y confiables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora (5)

NIÑO B. Y COLABORADORES (2010) Perú. Diseño de investigación **no experimental** nivel **Descriptivo** Enfoque **Cualitativo** se valoraron la calidad de atención percibida por 106 pacientes atendidos en la consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Lambayeque. Se encontró una insatisfacción global de 89,80%. La insatisfacción por dimensiones fue de 88% para la Confiabilidad, 81,5% para Tangibles, 47,66% para seguridad, 84,3% para respuesta rápida y 80,5% para empatía (13).

2.1.3. Antecedentes regionales.

Después de una amplia revisión bibliográfica tanto física y virtual no se encontró trabajos relacionados al tema en mención, considerando por ello un trabajo inédito a nivel regional.

2.2. BASE TEÓRICA.

2.2.1. Definición de calidad.

La definición más integral de calidad y quizás la más simple, fue formulada por W. Edwards Deming, el padre del movimiento de la gestión de calidad total: "Hacer lo correcto en forma correcta, de inmediato" (14).

La calidad consiste en satisfacer o superar la expectativa de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no (15).

El Organismo Internacional de Normalización ISO, en su norma 8420 ha definido a la calidad como la “totalidad de características de una entidad que le confiere la capacidad para satisfacer necesidades explícitas e implícitas” (16).

La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas, es decir, “la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios” (OPS-1994), (16).

Desde la perspectiva del cliente, Parasuraman et al. Y Zeithmal et al. Definen la calidad como un juicio global del consumidor relativo a la superioridad del servicio. Posteriormente, Parasuraman plantea que la calidad resulta de la comparación realizada por los clientes entre las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de la actuación de la organización prestadora del servicio. El mismo autor sugiere que las expectativas de los clientes dependen de cuatro factores (17) (18).

- ✓ Comunicación boca a boca.
- ✓ Lo que los usuarios escuchan de otros usuarios.
- ✓ Las necesidades personales de los clientes.
- ✓ Las comunicaciones externas de los proveedores del servicio.

1. La calidad es una actitud de todas las personas que se involucran en un servicio. Esta actitud implica reconocer que todo es susceptible de mejorar (16).

2. La calidad conlleva tener claro que las organizaciones hospitalarias existen porque hay seres humanos y una comunidad que requieren de ellas: esa es la razón prioritaria de ser de sus acciones. Otras actividades, como las de docencia y la investigación, necesariamente están subordinadas a la anterior (15)(16).
3. No basta la buena voluntad, es necesario conocer hechos y datos acerca de qué nivel de satisfacción está generando el servicio y cómo se comportan los procesos de la gestión. La calidad debe ser medida, evaluada y mejorada (17).
4. La calidad no es el resultado del azar. La calidad se plantea y se construye durante el proceso de prestación de servicio. Es necesario aclarar que en la calidad, los procesos de auditoría y garantía de la calidad no tienen como fin último sancionar a las personas que estén involucradas en la prestación de un servicio. Una buena regla relacionada con los procesos de calidad y mejoramiento donde lo fundamental es involucrar a las personas, es la reflejada en la siguiente secuencia: primero educar, segundo motivar, tercero sancionar (18).

2.2.2. Administración en salud.

Se entiende por administración al proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Esta definición básica debe considerar los siguientes aspectos (19).

2.2.2.1. Principios del proceso administrativo:

1. Planificación: Proceso continuo y sistemático de toma de decisiones bajo riesgo. El proceso implica el mejor conocimiento posible del futuro y evaluar periódicamente los resultados, a través de una adecuada retroalimentación (20).

2. Organización: Proceso que comprende las labores que permiten llevar a la práctica el plan trazado, disponiendo eficientemente de los recursos humanos y materiales disponibles, armonizando el funcionamiento, los esfuerzos y las acciones de todos los componentes de la empresa (22).

3. Dirección: Proceso que implica hacer actuar a los subordinados de manera tal que la organización pueda realizar sus actividades de acuerdo a los planes, haciendo que el personal aplique sus conocimientos y actitudes de forma adecuada, incrementando de esta manera la cooperación y la labor de equilibrio dentro de la institución (20).

4. Liderazgo: Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos (22).

El autor Richard L. Daft, en su libro “La experiencia del liderazgo”, define el liderazgo como la relación de influencia y ocurre entre los líderes y sus seguidores, mediante la cual las dos partes pretenden llegar a cambios y resultados reales que reflejen los propósitos que comparten (23).

5. Comunicación: Proceso mediante el cual las personas tratan de compartir sus ideas por medio de mensajes simbólicos. El proceso de comunicación es muy importante para los gerentes porque les permite realizar las funciones de la planificación, la organización, la dirección y el control. La actividad de la comunicación, particularmente la comunicación oral, ocupa gran parte del tiempo laboral de los gerentes (24).

6. Control: Desde la perspectiva de un proceso administrativo, mediante el control se supervisa que la organización opere dentro del marco de normas fijadas por el medio externo e interno (22).

2.2.3. Calidad en la atención odontológica:

La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública.

Asimismo, Donabedian (1998) menciona que el concepto calidad de la atención médica considera tres dimensiones principales (22) (23).

2.2.4. Evaluación de la calidad en la atención odontológica.

Blumenthal (1996) considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes dependen de varios elementos: la calidad de su comunicación, la capacidad de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad (22).

El enfoque en sistemas, planteado desde hace años por Donabedian, es aceptado en forma generalizada. De acuerdo con ese enfoque, la calidad se estudia y se mide teniendo en cuenta tres componentes esenciales:

A. Estructura: Comprende la cantidad y calificación del personal, los equipos e instrumentos disponibles, las instalaciones y otros recursos materiales, las normas y reglamentos existentes, así como la organización establecida. A un nivel más general, incluye la voluntad política y el liderazgo comprometido, así como la formulación de políticas, estrategias y la aplicación de técnicas de dirección por objetivos y de planificación estratégica. Constituye lo

que en sistema se llama “insumos”. En otras palabras, se refiere al conjunto de características o atributos de índole organizativa o material que se mantienen con relativa estabilidad temporal (28).

B. Proceso: Conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del propio proceso. Dentro de este componente se incluye no solo las acciones ejecutadas por el personal de salud con el nivel de destreza y habilidad de que disponga, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes (23).

C. Resultados: Consecuencia que tiene el proceso de atención, con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto: el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados, la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo (24).

Según Saturno, podemos distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del usuario sea activa o requerida y mediante los cuales, el paciente-usuario-cliente puede participar en la mejora continua de la calidad.

C.1. Formas activas. Son aquellas en las que el paciente toma la iniciativa a la hora de dirigirse al sistema sanitario o a la clínica dental. Dentro de este grupo, encontraremos (23).

➤ Elección de proveedores. el usuario-paciente-cliente el que elige al proveedor (médico de familia, odontólogo) porque le ofrece mejores niveles de calidad o de relación calidad/coste. No existen estudios concluyentes sobre la efectividad de esta forma de

participación en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios.

➤ **Quejas y reclamaciones.** Permiten identificar problemas y, por tanto, pueden utilizarse como puntos de partida para mejorar. Sin embargo, a menudo se interpreta como una denuncia o intento de culpar a alguien, por lo que su uso se desincentiva. Este tipo de participación del usuario hemos de enfocarla desde el punto de vista de saber que pasa para posteriormente instaurar medidas correctoras que mejoren la situación anterior.

➤ **Asociaciones de usuarios y consumidores.** Consejos de salud y otros órganos de participación. Considerando que se encuentra establecida la importancia de la participación de la comunidad en lo que respecta a su salud, es la forma de participación de los pacientes que más puede influir desde dentro de las instituciones sanitarias con el fin de mejorarla, ya que permite establecer prioridades en el abordaje de problemas, en la implantación de nuevos servicios, en su diseño y accesibilidad (23).

Otro sistema creado para determinar la calidad de los servicios es el Servicio de Calidad (SERVQUAL). Esta metodología fue formulada por Valerie A. Zeitham I,A. Parasuraman y Leonard L. Berry, y su propósito fundamental era realizar un estudio preparatorio sobre la calidad de los servicios. Este sistema considera cinco dimensiones de la calidad:

1. Tangibles: Constituye la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.

2. Confiabilidad: Habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma correcta y como fue ofrecido (22).

3. Respuesta del personal: Capacidad de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.

4. Seguridad: Conocimiento y cortesía del personal, y habilidad

para producir confianza.

5. Empatía (Calidez): Comprende el afecto, la atención individualizada que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente para encontrar la respuesta más adecuada (23).

2.2.5. Problemas para medir la satisfacción.

Una forma frecuentemente usada para aproximarse a la satisfacción son las encuestas de autopercepción, que ordenan las respuestas desde “poco satisfecho” a “muy satisfecho”. Sin embargo, para Williams B (1998) este tipo de estudios presenta ciertas limitaciones. En primer lugar, se trata de respuestas que dependen de la propia subjetividad del encuestado, dificultando la aproximación a medidas objetiva. (23) (24).

2.2.6. Expectativas.

Una expectativa es lo que se considera lo más probable que suceda; es una suposición centrada en el futuro, que puede o no ser realista. Sin embargo, si la realidad supera las expectativas la persona por lo general podría sentir alegría por la sorpresa (23) (24).

Olson y Dover (1979) las definieron como la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en el futuro (24).

Existen dos niveles de expectativas de servicio a los pacientes:

- **Nivel deseado:** Refleja el servicio que el paciente espera recibir; es una mezcla de lo que él cree que puede y debe ser.
- **Nivel adecuado:** Refleja lo que el paciente encuentra aceptable y es, en parte, una función de lo que el paciente estima que será el servicio, es decir, de su nivel previsto. Las expectativas de los pacientes provienen del uso anterior del producto de información precedente de fuentes sociales, de la presentación de ventas y de la

publicidad (25).

De modo general, las expectativas de los pacientes pueden agruparse en cuatro amplias categorías:

- Los aspectos referidos al proceso de interacción personal que se establece entre el equipo odontológico y el paciente.
- Los aspectos referidos a la percepción de la competencia técnica del profesional y su equipo que tengan los pacientes.
- Las condiciones de los lugares en que se brinda la atención, así como el grado de accesibilidad a la misma.
- Los aspectos referidos a los valores morales del profesional de la salud que se manifiestan en el cumplimiento de la ética médica y la ética general de la sociedad (26).

El término “expectativa” hace referencia a lo que el paciente espera recibir de la atención sanitaria. En un mercado cada vez más competitivo, el conocer las expectativas de los pacientes permite fidelizar y captar nuevos usuarios. Según Kano, podemos encontrar tres tipos de expectativas:

- La calidad esperada: La que el paciente da por “seguro” y “normal” a recibir. Su presencia no aumenta la satisfacción, pero su ausencia le dejara insatisfecho.
- La calidad inesperada: Es aquella que el paciente considera que no va a recibir y por lo tanto le sorprende favorablemente, por lo que le producirá sobre satisfacción, sin embargo, si no se la encuentra, su efecto no modificara su satisfacción.
- La calidad expresada: Es aquella que el usuario va a expresar cuando se le pregunte cuales son la características que según su opinión debe de tener un servicio de calidad (26) (27).

2.2.7. Percepción.

La percepción es el primer proceso cognoscitivo, a través del cual los sujetos captan información del entorno. La razón de ésta información es que usa la que está implícita en las energías que llegan a los sistemas sensoriales y que permiten al individuo formar una representación de la realidad de su entorno (26).

A principios del siglo XX un grupo de psicólogos alemanes se sintió intrigado por el modo en que la mente organiza las sensaciones para obtener percepciones. Dado un conjunto de sensaciones, el ser humano las percibe y las organiza en una Gestalt, palabra alemana que significa forma o conjunto total (27).

La teoría de Gestalt postula que percibimos los objetos como una totalidad bien organizada, más que como partes separadas y aislados vemos pequeños fragmentos desarreglados (28).

Proceso perceptual según el New Look (teoría sobre la percepción), se describe brevemente en una secuencia de 3 etapas:

- **Proceso de formulación de hipótesis:** implica un organismo sintonizado con el medio, o sea, expectante de ciertos signos predisposición cognitiva; expectativas o creencias sobre ciertos acontecimientos que se desarrollan en el medio ambiente, tendencia a responder a ciertos estímulos y evitar otros. El sujeto responde seleccionando estímulos del medio (29).
- **Entrada de la información:** los estímulos que provienen del medio externo ingresan al organismo (30).
- **Verificación o rechazo de la hipótesis:** se confirma si la información es congruente o no, en base a la hipótesis formulada previamente (30) (31).

2.2.8. Satisfacción.

Según la Real Academia Española, la satisfacción es el cumplimiento del deseo. Además, el término proviene del latín cuyo significado es "suficiencia" (30).

Además, se trata de una medida subjetiva que está basada en juicios de valor personales así como también en aspectos emocionales (Atkinson Cet al, 1983). Los factores culturales también juegan un papel relevante, ya que afectan dichos juicios de valor (32).

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada , hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de estos servicios (33).

2.2.8.1. Tres grandes momentos en los cuales se puede alcanzar satisfacción.

- "A la primera", que se refiere a la situación ideal en la cual el usuario recibe por primera vez nuestro producto de manera eficaz y damos en el blanco. No se producen malos entendidos ni discrepancias y se logra un intercambio ágil y agradable.
- También se puede generar satisfacción "a la segunda", cuando se produce un error en el momento de la prestación, que es identificado, enfrentado y subsanado en el momento, de tal modo que el cliente queda satisfecho a pesar de lo sucedido.
- Por último, cuando fallamos en las dos primeras instancias y el cliente realiza una queja formal, ya sea verbal o por escrito y "a la tercera" tenemos la habilidad

para transformar esa mala experiencia en una buena relación a futuro (33) (34).

2.2.8.2. En odontología determinar los parámetros de la satisfacción del usuario.

La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental (35).

La satisfacción del paciente también se ha definido como la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura (36).

2.2.8.3. Relación en la clínica y la satisfacción generada cumple varias funciones:

- ✓ **Una función social:** Para el ciudadano la salud pública es una institución priorizada, y sus experiencias en estas instituciones influyen decisivamente en su opinión sobre el sistema social (35).
- ✓ **Una función profiláctica y dinamizadora de las conductas generadoras de salud:** El ciudadano que tiene experiencias positivas de la salud pública y el alto nivel de satisfacción con la atención mantiene una actitud activa en cuanto a la solicitud de ayuda y a la transformación de su modo de vida en aras de incrementar su salud (36).
- ✓ **Una función terapéutica:** Un paciente satisfecho con la atención de salud presenta un mayor grado de cumplimiento de las indicaciones del odontólogo y se muestra muy cooperativo, dado lo cual traduce la existencia de una real confianza en el criterio y actividad del profesional. (36) (37).

2.2.8.4. Nivel de satisfacción:

Luego de realizar adquisición de servicio, los usuarios experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- 1) Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del servicio no alcanza las expectativas del paciente.
- 2) Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del paciente.
- 3) Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas de paciente (38).

a. Medir el nivel de satisfacción según Brañez

- Las dimensiones de “confiabilidad” y “empatía” obtuvieron los más altos porcentajes de insatisfacción (33,3%, y 30,8% respectivamente).
- La dimensión de “Velocidad de respuesta” obtuvo el más bajo porcentaje como “muy satisfecho” (9,2%).
- El nivel de satisfacción “Satisfecho” y “Muy satisfecho” respecto a cada dimensión fue: 76,70% para Tangibles, 66,70% para Confiabilidad, 72,5% para Velocidad de respuesta, 77,5% para Aseguramiento y 69,2 para Empatía.
- El nivel de satisfacción global de los pacientes fue de 95,0%. El mayor nivel de insatisfacción se observó en las dimensiones “Confiabilidad”, “Empatía” y “Velocidad de respuesta”(9).

2.2.9. Calidad de servicio.

Calidad de Servicio, son las características que marcan la diferencia en la prestación de un servicio de acuerdo a la percepción del cliente, del cual se debe alcanzar la máxima satisfacción. Un servicio puede ser entendido como todo aquello que es necesario realizar para generar satisfacción del paciente (40).

2.2.10. Atención odontológica

La atención estomatología, además de atender a quien consulta, extiende sus acciones al grupo familiar, sanos y enfermos, desde la comunidad donde viven, estudian o trabajan, conjuntamente con acciones de prevención y promoción, hasta la recuperación y rehabilitación de la salud bucal (39).

2.2.11. Tratamiento odontológico.

El odontólogo realiza un examen bucal y de esta manera se realizará los informes de antes y después del tratamiento a realizar donde el paciente deberá quedar satisfecho con los informes brindados.

a. Consulta odontológica: es la entrevista del usuario con el odontólogo, para definir el estado de su salud oral. atención que se concreta en el acto médico, para planear la manera de solucionar, aplicar alguna de las medidas de tratamiento, por último, para percatarse de los cambios que dicho problema permanece a lo largo del tiempo, en forma espontánea, tener medidas terapéuticas indicadas o aplicadas por nosotros.(40)

b. Profilaxis: La profilaxis o limpieza dental consiste en la remoción de placa bacteriana y cálculos de sarro formados alrededor de los dientes, este tratamiento puede realizarse según el caso, con instrumentos manuales con ultrasonido otro instrumento electromecánico.

c. Destartraje: consiste en desprender el tártaro (llamado también SARRO) está pegado a los dientes. Se hace al principio con un equipo de ultrasonido diente por diente. Luego con instrumentos muy finos se repasa al nivel de la encía y por debajo de ella, para desprenderlos en zonas casi inalcanzables (41).

d. Curación dental: Las necesidades de tratamiento para caries dental fueron agrupadas siguiendo los niveles de prevención establecidos por la OPS (Organización Panamericana de Salud).. Nivel de prevención Secundaria, en la cual se incluyen las obturaciones de 1 y más superficies, pulpectomías, pulpotomías y las exodoncias el del total de las necesidades de tratamiento para caries dental. (42)

e. Exodoncia: Es aquella parte de la cirugía oral de practicar la avulsión o extracción de un diente o porción del mismo, mediante unas técnicas e instrumental adecuado, del lecho óseo que lo alberga. Es el acto quirúrgico mediante el cual se extraen los dientes de sus alvéolos con el menor trauma posible. Es una cirugía laboriosa que requiere una técnica muy cuidadosa (43).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

2.3.1. Calidad. Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.(44)

2.3.2. Calidad en odontología. Calidad de atención en salud es el grado en el que, los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en la salud. Servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Es también la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable entre los riesgos y beneficios en la salud los riesgos y beneficios en su salud.(45)

2.3.3. Satisfacción. Es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. La noción está vinculada a saciar un apetito, compensar una exigencia.

2.3.4. Satisfacción en odontología. La satisfacción al recibir dicha

atención se relaciona con la aceptación. La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública.(38)

2.3.5. Seguridad del paciente. Es un principio fundamental de la atención sanitaria. Hay un cierto grado de peligrosidad inherente a cada paso del proceso de atención de salud.(46)

2.3.6. Fiabilidad. La fiabilidad es la confianza que se tiene en el buen comportamiento o funcionamiento del material.

2.3.7. Capacidad de respuesta. En términos muy generales, la capacidad de respuesta de un sistema cualquiera es su probabilidad media de producir, frente a una demanda, una respuesta de calidad aceptable, dentro de un margen de tiempo aceptable y a un costo aceptable.

2.3.8. Empatía. La empatía y la motivación de logro corresponden a aptitudes personales y sociales. Intención de comprender los sentimientos y emociones. Empatía: Atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores. Incorpora las dimensiones accesibilidad, comunicación, comprensión del usuario.

2.3.9. Aspectos tangibles. Un premio o una recompensa que indica que algo se puede tocar. También indica que se puede percibir de manera precisa. Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.3.10. Aseguramiento del paciente. Mejorar la atención del asegurado y el acceso a los servicios de salud Proveer de bienes y servicios oportuna y eficientemente a los asegurados.

2.3.11. Atención Odontológica. Con el objetivo de brindar una atención personalizada, proponemos al paciente un único plan de tratamiento integral que implica un diagnóstico exhaustivo de toda la boca a cargo de nuestros prestigiosos profesionales para proponer un plan acorde a las necesidades de cada paciente. y poder ayudar al paciente en todas sus dudas Y Tratamiento necesarios acorde al diagnóstico realizado (47).

CAPITULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Formulación de las hipótesis.

3.1.1. Hipótesis de la investigación.

H1: Existe relación entre los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de apoyo de Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?.

Ho: No existe relación entre los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de apoyo de Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?

3.2. Variables definición conceptual y operacional.

3.2.1. Variable independiente.

➤ Tratamiento odontológico recibido

3.2.2. Variable dependiente.

➤ Nivel de satisfacción.

3.2.3. Variable interviniente.

- Edad.
- Género.
- Grado de instrucción

3.2.4. Operacionalización de Variables.

VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Nivel de Satisfacción de los Pacientes	La satisfacción está ligada a las expectativas necesidades y deseos.	Tangibles. Confiabilidad. Velocidad de respuesta. Aseguramiento. Empatía	Encuesta SERVQUAL	Ordinal	Muy satisfecho (Valor < 0) Satisfecho (0–0,99) Insatisfecho (1-1,99) Muy Insatisfecho (Valor > 2)
Tratamiento odontológico recibido	Actividad realizada durante los procedimientos odontológicos	Procedimientos odontológicos	Historias clínicas	Nominal politómica	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta • Profilaxis • Destartraje • Curación dental • exodoncia • Otros
Edad	Tiempo de vida transcurrido desde el nacimiento	Edad cronológica	DNI	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • 30 a 34 años • 35 a 39 años • 40 a 44 años • 45 a 49 años • 50 a 54 años • 55 a 59 años
Género	Características fenotípicas	Categórica	DNI	Nominal dicotómica	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino
Grado de Instrucción	Nivel de educación más alto alcanzado hasta la actualidad	Escala de formación académica	Preguntas directas	Nominal politómica	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto. • Primaria • Secundaria • Superior no universitaria • Superior universitaria

CAPITULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

4.1. Diseño Metodológico.

4.1.1. Método y diseño de investigación.

Esta investigación es del método **interrogatorio**, debido que se realizó una recolección de datos por encuestas para su posterior análisis y el diseño de la investigación es **no experimental**, porque no se manipularan ninguna variable categórica **transversal** porque se recolecto la muestra por única vez por el investigador Y con el mismo instrumento.

4.1.2. Tipo y nivel de investigación.

El estudio es de tipo **aplicada** porque busca propósitos prácticos inmediatos y de nivel **descriptivo, relacional** porque el investigador se limitó a recolectar los datos y presentarlos de manera fidedigna, sin intervenir en los resultados. Y **relacional** porque se relacionará los niveles de satisfacciones con el tratamiento odontológico recibido.

4.2. Diseño Muestral.

4.2.1. Universo.

Son todos los pacientes que acuden a los diferentes servicios del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el mes de octubre y noviembre del 2017. aproximadamente 2890 pacientes adultos comprende de 30 a 59 años de edad.

4.2.2. Población.

La población es el total de pacientes adultos que acudan al servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el mes de octubre y noviembre del 2017, un promedio de 940 pacientes adultos comprende de 30-59 años de edad.

Criterios de selección :

a) Criterios de inclusión:

En el presente estudio se considerarán:

- ✓ Pacientes continuadores al servicio.
- ✓ Con edades comprendidas entre 30-59 años.
- ✓ Haber sido atendidos en el mes de octubre y noviembre del 2017.
- ✓ Tener el Seguro Integral de Salud.
- ✓ Aceptar el consentimiento informado.
- ✓

b) Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes familiares o recomendados de los Cirujano Dentistas de dicha servicio.
- ✓ Acompañantes de los pacientes que no han sido atendidos.
- ✓ Pacientes con discapacidades que no les permitan expresar su opinión.

Todos los que cumplen los criterios de selección se considera población de estudio.

4.2.3. Muestra.

Tamaño de muestra.

que cumplan los criterios de selección que acudan al Servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el mes de octubre y noviembre del 2017. como muestra representativa no menor de 273 pacientes adultos de 30- 59 años de edad.

Obtenido el tamaño de muestra, bajo la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N= Valor de la Población

Z= Valor crítico o nivel de confianza

p= proporción de ocurrencias de un evento

q=proporción de no ocurrencias de un evento

E= error muestral

Calculando con la fórmula:

N= 940

Z= Para el nivel de confianza del 95% = 1,96

p= 50%=0.50

q= (1-p) = (1-0.50) =0.5

E= 5%=0.05

Sustituyendo

$n = \frac{(1.96)^2 (940) (0.5) (0.5)}{(940-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$

n= 272.92

Redondeando será 273 pacientes adultos.

n=273.

Tipo de muestreo.

Probabilístico aleatorio simple.

4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad.

4.3.1. Técnicas de recolección de datos:

4.3.1.1. Procedimientos generales

a. Solicitud al director del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Se envió una solicitud dirigida al Director del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, para la autorización de la ejecución del Proyecto de Investigación en el servicio de Odontoestomatología.

b. Coordinación con el jefe del servicio de Odontoestomatología. Se coordinó con el personal responsable del servicio, para realizar las encuestas respectivas en los pacientes adultos atendidos en los turnos correspondientes inopinadamente.

4.3.1.2. Procedimientos específicos

a. Recolección de los datos en una ficha de investigación.

Se realizó una entrevista tipo encuesta, a pacientes atendidos en el servicio de Odontoestomatología que cumplen con los criterios de selección en el pasadizo de dicho nosocomio en forma inopinada, las cuales se tendrán 10 minutos para el desarrollo del mismo.

El cuestionario en mención cuenta también con información general que consignan datos del paciente adulto para el cumplimiento de objetivos específicos de este estudio, como:

- ✓ Edad.
- ✓ Género.
- ✓ Grado de instrucción.

4.3.2. Instrumentos de recolección de datos.

La aplicación de la ficha de investigación (cuestionario), comprende dos secciones:

1. Datos generales del paciente: Edad, género y grado de instrucción y tipo de tratamiento odontológico recibido.

2. La Encuesta SERVQUAL: Este instrumento permitió determinar el nivel de satisfacción tomando como referencia las discrepancias entre las expectativas y percepciones de la calidad percibida por el paciente.

Para el estudio se empleó la versión empleada por Brañez J. El instrumento considera cinco dimensiones:

- a) Tangibles: Instalaciones, equipos y apariencia del personal.
- b) Confiabilidad: Cumplimiento del servicio prometido.
En el servicio donde fue atendido de acuerdo al tratamiento
- c) Velocidad de respuesta: Disposición a servir con rapidez y eficacia.
- d) Aseguramiento: Comprende conocimientos, destrezas y cortesía.
- e) Empatía: Servicio esmerado.

Estas cinco dimensiones son evaluadas respecto a las expectativas del paciente sobre cómo debería funcionar idealmente servicio odontológico, y luego en relación a cómo las percibió.

De este modo, la encuesta presenta dos secciones: Expectativas y Percepciones del paciente. Cada sección consta de 18 preguntas, divididas en cinco dimensiones:

- a) Tangibles (1° - 4° pregunta)
- b) Confiabilidad (5° - 9° pregunta)
- c) Velocidad de respuesta (10° - 12° pregunta)

- d) Aseguramiento (13° - 16° pregunta)
- e) Empatía (17° - 18° pregunta)

Cada pregunta con respuestas en cinco categorías, de acuerdo a la escala de Likert:

- a) En Completo desacuerdo
- b) En desacuerdo
- c) Indiferente
- d) De acuerdo
- e) Totalmente de acuerdo

4.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Estudios como el de Cabello E, Chirinos J (2012), han reportado que la encuesta SERVQUAL presenta propiedades psicométricas válidas y confiables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificando las principales causas de insatisfacción e implementando proyectos de mejora (5). Por ser un instrumento del Ministerio de Salud se utilizó las unidades de calidad para dicho medición.

Validación. La validación de los instrumentos se realizó a través de juicio de expertos para la evaluación preliminar de los aspectos de forma y estructura, redacción de ítems con claridad y precisión.

Confiabilidad se realizó mediante una prueba de piloto en la cual se aplicó el cuestionario a 20 pacientes con las mismas características de nuestra muestra, para el primer instrumento (expectativa) y segundo instrumento (perspectiva) luego fueron sometidos a la prueba estadística de alfa de cronbach, dicho coeficiente obtenido fue de 0,822 para el instrumento de expectativa .0, 804 para el instrumento de perspectiva asegurando de esta manera un nivel de confiabilidad alto.

4.4. Técnica de procesamiento de la información.

Procesamiento de datos se realizó las encuestas mediante el programa de Excel (maigrosf 2013) luego su tabulación de cada variable (sexo, edad, grado de instrucción y tipo de tratamiento realizado, satisfacción y sus respectivas dimensiones) se empleó tablas de distribución de frecuencias

4.5. técnica estadística utilizada en el análisis de la información.

- **Estadística descriptiva.** la técnica descriptiva se empleó para definir la frecuencia de los variables.

- **Estadística inferencial.**

La calidad del servicio se evaluó según los criterios aplicados por Brañez .J (2013). Para determinar la calidad de servicio de Odontostomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno se procedió con la siguiente formula:

(Expectativas) – (Percepciones)

Los datos recolectados fueron procesados en la siguiente secuencia:

- a) La discrepancia para cada una de las 18 preguntas y por cada encuestado.
- b) El promedio de las discrepancias por cada dimensión para cada encuestado.
- c) Se promediaron los resultados de las dimensiones de los encuestados para obtener el promedio global de cada dimensión en expectativas y percepciones.
- d) Se obtendrá las brechas para cada dimensión. El cálculo de Gaps (brechas o discrepancias) se realizará mediante la diferencia entre lo esperado y lo encontrado por cada pregunta, aplicándose la siguiente escala:
 - Menor que 0: Expectativa superada (muy satisfecho).
 - 0 - 0,75: Expectativa satisfecha (satisfecho)
 - 1,76 - 1.99: Insatisfacción
 - 2 o más: Gran insatisfacción.

- e) Finalmente, se obtuvo el Promedio Servqual Global. Luego se realizó el análisis empleando el programa estadístico de (SPSS) versión 24 para la tabulación de tablas así obteniendo los resultados para la formulación de objetivo.
- Teniendo los resultados de las variables categóricas de nuestra investigación, para la contrastación de las hipótesis formulada, se empleó el método de la prueba estadística paramétrica, aplicando la prueba de chi-cuadrado de Pearson.

4.6. Aspectos éticos.

La presente investigación se encuentra enmarcada en los principios de la declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial sobre principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos, adoptando los valores representados en el Reporte Belmont.

El estudio está enmarcado dentro de los principios básicos éticos para investigación en seres humanos. El Respeto, está reflejado en el uso del Consentimiento informado, en el que se informará al sujeto sobre la técnica a ser utilizada, el propósito del estudio, la voluntariedad de su ingreso, y también de su retiro, si así lo quisiera, sin ninguna consecuencia negativa. El costo beneficio será positivo ya que la recolección de datos será solamente mediante una encuesta, sin perturbar la hora de trabajo de Cirujano Dentista, además de ser los datos registrados en su propio nosocomio, lo que respetará los tiempos el encuestado. La muestra del estudio será aleatorizada, teniendo toda la población la misma oportunidad de formar parte de la investigación.

La investigadora declaró no tener ningún conflicto de interés con el presente trabajo de investigación

CAPITULO V

RESULTADO PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS

5.1. Análisis descriptivo tablas de frecuencia y gráficos, etc.

Los resultados de esta investigación se presentan cumpliendo con los objetivos e hipótesis formulados, teniendo como objetivo general determinar la relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

La frecuencia de distribución por edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grupo etáreo 35 a 39 años con 68 pacientes que representa el 24,9%; seguido de 55 a 59 años con 52 pacientes que representa el 19,0%; luego de 30 a 34 años con 44 pacientes que representa el 16,1%; luego los otros grupos etáreos en menor frecuencia y porcentaje. Siendo la edad promedio de 37 años de edad, los que acudieron al servicio de odontoestomatología.

La frecuencia de distribución por género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del género femenino con 188 pacientes que representa el 68,9%; a diferencia del género masculino con 85 pacientes que representa el 31,1%; existiendo una diferencia de 37,8% entre ambos géneros.

La frecuencia de distribución por grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grado de instrucción: **Secundaria** con 102 pacientes que representa el 37,4%; seguido de **superior no universitaria** con 72 pacientes que representa el 26,4%; luego de **primaria** con 69 pacientes que representa el 25,3%; luego de otros grados de instrucción en menor frecuencia y porcentaje.

TABLA N° 1

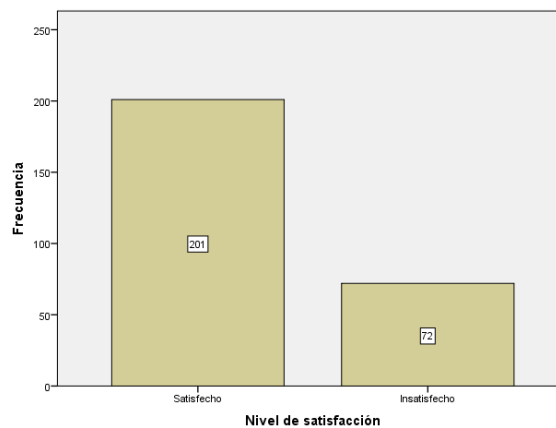
Frecuencia de distribución de los niveles de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	201	73,6%
Insatisfecho	72	26,4%
Total	273	100,0%

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación

GRÁFICO N° 1

Frecuencia de distribución de los niveles de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.



FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 1y Gráfico N° 1** La frecuencia del nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia el nivel de satisfacción: **Satisfecho** en 201 pacientes que representa el 73,6%; luego **insatisfecho** en 72 pacientes que representa el 26,4% y no encontrando los niveles de **muy satisfecho y muy insatisfecho** en ningún paciente que acudieron al servicio de odontoestomatología.

TABLA N° 2

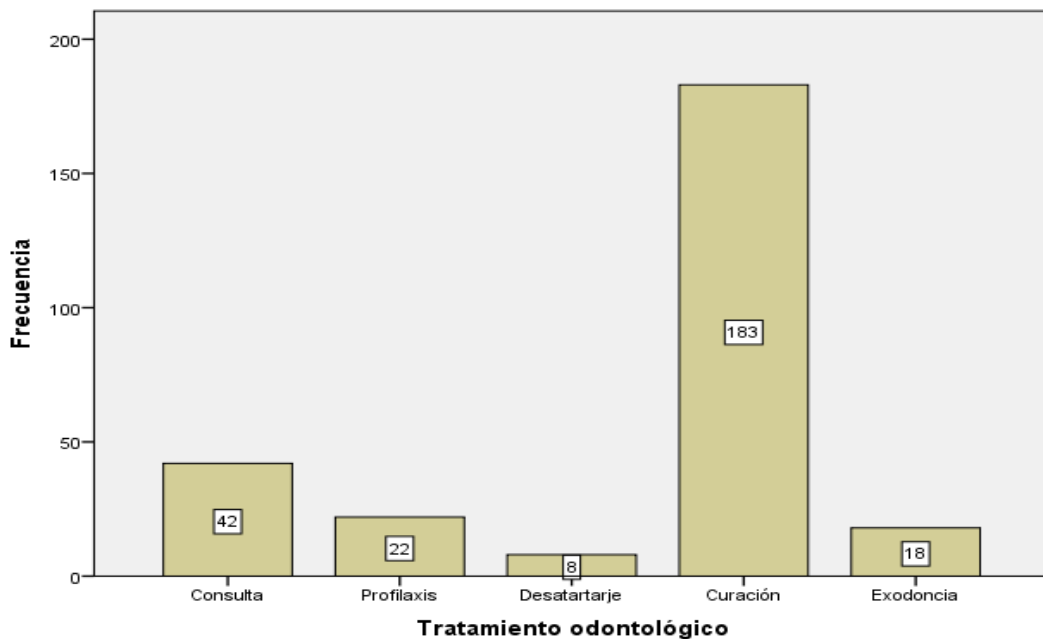
Frecuencia de distribución de los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Tratamiento odontológico recibido	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia acumulada	Porcentaje acumulado
Consulta	42	15,4%	42	15,4%
Profilaxis	22	8,1%	64	23,4%
Destartarje	8	2,9%	72	26,4%
Curación	183	67,0%	255	93,4%
Exodoncia	18	6,6%	273	100,0%
Total	273	100,0%		

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

GRAFICO N° 2

Frecuencia de distribución de los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.



FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 2 y Gráfico N° 2** La frecuencia de distribución de los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró la mayor frecuencia de tratamiento odontológico realizado de: **Curaciones dentales** en 183 pacientes que representa el 67,0%; seguido de **consultas odontológicas** en 42 pacientes que representa el 15,4%; luego de **profilaxis dental** en 22 pacientes que representa el 8,1%; luego otros tratamientos odontológicos en menor frecuencia y porcentaje. Considerando que el motivo de visita a dicho servicio es para las curaciones dentales.

5.2. Análisis inferencial, pruebas estadísticas paramétricas.

TABLA N° 3

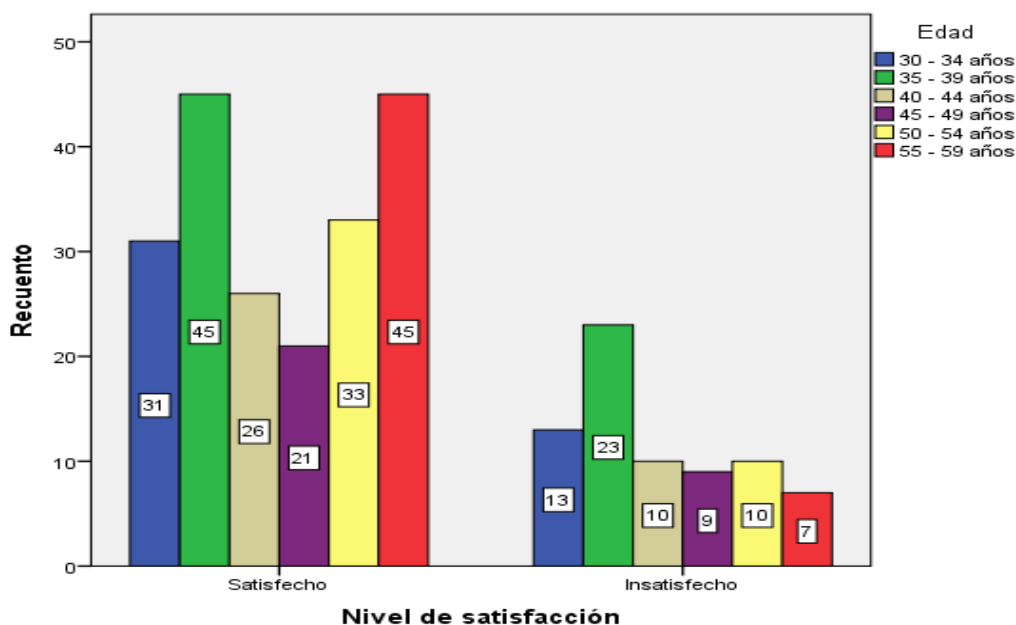
Relación de los niveles de satisfacción según edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Nivel de satisfacción		Edad						Total	gl	Valor p
		30 - 34 años	35 - 39 años	40 - 44 años	45 - 49 años	50 - 54 años	55 - 59 años			
Satisfecho	Recuento	31	45	26	21	33	45	201	5	,214
	% dentro de Edad	70,5%	66,2%	72,2%	70,0%	76,7%	86,5%	73,6%		
Insatisfecho	Recuento	13	23	10	9	10	7	72		
	% dentro de Edad	29,5%	33,8%	27,8%	30,0%	23,3%	13,5%	26,4%		
Total	Recuento	44	68	36	30	43	52	273		
	% dentro de Edad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

GRÁFICO N° 3

Relación de los niveles de satisfacción según edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.



FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 3 y Gráfico N° 3**. Se presentan los resultados de la frecuencia del nivel de satisfacción por edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia el nivel de satisfacción: **Satisfecho** en 201 pacientes (73,6%); encontrándose más en el grupo de edad de 55 a 59 años en 45 pacientes que representa el 86,5%, seguido de 35 a 39 años en 45 pacientes que representa el 66,2%, así los otros grupos de edad en menor frecuencia y porcentaje; luego **insatisfecho** en 72 pacientes (26,4%); encontrándose más en el grupo de edad de 35 a 39 años en 23 pacientes que representa el 33,8%, seguido de 30 a 34 años en 13 pacientes que representa el 29,5%; así los otros grupos de edad en menor frecuencia y porcentaje; y no encontrando ningún paciente en los niveles de **muy satisfecho y muy insatisfecho**.

Resultando que el nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con la edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,214$).

TABLA N° 4

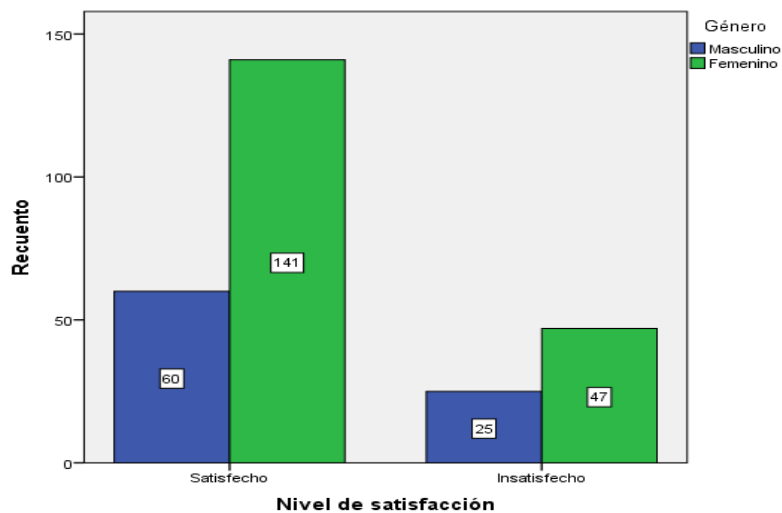
Relación de los niveles de satisfacción según género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontostomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Nivel de satisfacción		Género		Total	gl	Valor p
		Masculino	Femenino			
Satisfecho	Recuento	60	141	201	1	,267
	% dentro de Género	70,6%	75,0%	73,6%		
Insatisfecho	Recuento	25	47	72		
	% dentro de Género	29,4%	25,0%	26,4%		
Total	Recuento	85	188	273		
	% dentro de Género	100,0%	100,0%	100,0%		

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

GRÁFICO N° 4

Relación de los niveles de satisfacción según género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontostomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.



FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 4y Gráfico N° 4**. Se presentan los resultados de la frecuencia del nivel de satisfacción por género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontostomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia el nivel de

satisfacción: **Satisfecho** en 201 pacientes (73,6%); encontrándose más en el género femenino en 141 pacientes que representa el 75,0%, a diferencia del género masculino en 60 pacientes que representa el 70,6%; luego **insatisfecho** en 72 pacientes (26,4%); encontrándose más en el género femenino en 47 pacientes que representa el 25,0%, a diferencia del género masculino en 25 pacientes que representa el 29,4%; es decir tanto la satisfacción e insatisfacción fue en el género femenino; y no encontrando ningún paciente en los niveles de **muy satisfecho y muy insatisfecho**. Resultando que el nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. Empleando la prueba exacta de Fisher por tener un solo grado de libertad ($p=0,267$).

TABLA N° 5

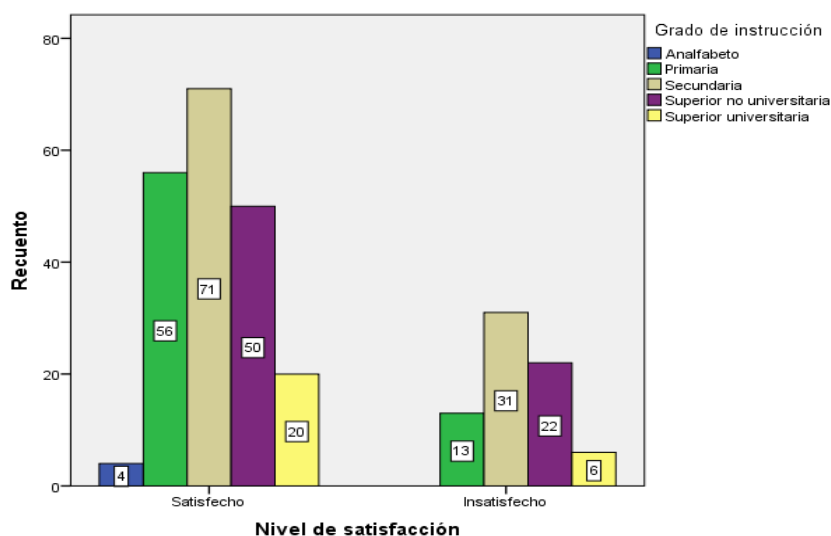
Relación de distribución de los niveles de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Nivel de satisfacción		Grado de instrucción					Total	Gl	Valor p
		Analfabeto	Primaria	Secundaria	Superior universitaria	Superior universitaria			
Satisfecho	Recuento	4	56	71	50	20	201	4	,278
	% dentro de Grado de I.	100,0%	81,2%	69,6%	69,4%	76,9%	73,6%		
Insatisfecho	Recuento	0	13	31	22	6	72		
	% dentro de Grado de I.	0,0%	18,8%	30,4%	30,6%	23,1%	26,4%		
Total	Recuento	4	69	102	72	26	273		
	% dentro de Grado de I.	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

GRÁFICO N° 5

Relación de los niveles de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.



FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 5 y Gráfico N° 5**. Se presentan los resultados de la frecuencia del nivel de satisfacción según grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia el nivel de satisfacción: **Satisfecho** en 201 pacientes (73,6%); encontrándose más satisfacción en grado de instrucción **analfabeta** en 4 pacientes que representa el 100,%, seguido de **primaria** en 56 pacientes que representa el 81,2%, así los otros grados de instrucción en menor frecuencia y porcentaje; luego **insatisfecho** en 72 pacientes (26,4%); encontrándose más satisfacción en grado de instrucción **secundaria no universitaria** en 22 pacientes que representa el 30,6%, seguido de **secundaria** en 31 pacientes que representa el 30,4%, así los otros grados de instrucción en menor frecuencia y porcentaje y no encontrando ningún paciente en los niveles de **muy satisfecho y muy insatisfecho**.

Resultando que el nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,278$).

5.3. Comprobación de hipótesis, técnica estadística empleada.

TABLA N° 6

contrastación de los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Nivel de satisfacción		Tratamiento odontológico					Total
		Consulta	Profilaxis	Destartaje	Curación	Exodoncia	
Satisfecho	Recuento	32	15	7	134	13	201
	Recuento esperado	30,9	16,2	5,9	134,7	13,3	201,0
	% dentro de Nivel de satisfacción	15,9%	7,5%	3,5%	66,7%	6,5%	100,0%
	% dentro de Tratamiento odontológico	76,2%	68,2%	87,5%	73,2%	72,2%	73,6%
Insatisfecho	Recuento	10	7	1	49	5	72
	Recuento esperado	11,1	5,8	2,1	48,3	4,7	72,0
	% dentro de Nivel de satisfacción	13,9%	9,7%	1,4%	68,1%	6,9%	100,0%
	% dentro de Tratamiento odontológico	23,8%	31,8%	12,5%	26,8%	27,8%	26,4%
fhTotal	Recuento	42	22	8	183	18	273
	Recuento esperado	42,0	22,0	8,0	183,0	18,0	273,0
	% dentro de Nivel de satisfacción	15,4%	8,1%	2,9%	67,0%	6,6%	100,0%
	% dentro de Tratamiento odontológico	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FUENTE: Análisis de datos de la ficha de investigación.

En el **Tabla N° 6**. Se presentan los resultados de la frecuencia del nivel de satisfacción según relacionando con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia el nivel de satisfacción: **Satisfecho** con el tratamiento de destartraje (87,5%), seguido de consulta(76,2%), curaciones (73,2%), exodoncias (72,2%) y profilaxis (68,2%); e **insatisfecho** con el tratamiento de profilaxis dental (31,8%); seguido de exodoncias (27,8%), curaciones(26,8%), consultas (23,8%) y destartraje (12,5%). y no encontrando ningún paciente en los niveles de **muy satisfecho y muy insatisfecho** con los tratamientos odontológicos recibidos.

Resultando que el nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,861$).

TABLA N° 7

Contrastación de los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,305 ^a	4	,861
Razón de verosimilitud	1,425	4	,840
Asociación lineal por lineal	,062	1	,803
N de casos válidos	273		
a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,11.			

En la **Tabla 7**. Empleando la prueba de Chi cuadrado, con 95% de confianza, 0.05 margen de error y 4 grados de libertad obteniendo un X^2 calculado ($p=0,861$) siendo mayor al X^2 esperado ($p=0.05$), se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

Concluyendo de que no existe relación estadísticamente significativa entre los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,861$).

5.4. DISCUSIÓN.

Los resultados obtenidos en este trabajo de investigación podemos discutir con los resultados de otras similares como se detalla a continuación.

ARAYA y Col. en Chile. Se realizó un estudio con el propósito de determinar la calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en pacientes sin discapacidad y discapacitados, mediante una encuesta validada en la metodología SERVPERF en los hogares a personas mayores de 14 años. El tipo de estudio aplicativo, método observacional, diseño transversal, nivel descriptivo. Se detectaron niveles de valoración con diferencias estadísticamente significativas, siendo más baja para los pacientes discapacitados. Sin embargo, no serán fácil los correspondientes al personal de apoyo que obtienen notas bajas en situaciones que tienen que ver con el trato al usuario. Coincidiendo con el tipo, método, diseño y nivel de investigación y los resultados que no existe relación estadísticamente el nivel de satisfacción con edad ($p=0,214$), con género ($p=0,267$). Y con grado de instrucción ($p=0,278$). Pero discrepando por que empleamos el cuestionario SERVQUAL y nuestra muestra fue pacientes adultos de 30 a 59 años.

DUNIA en Ecuador, en su estudio de 50 encuestas en la clínica de internado de la Facultad De Odontología de la Universidad de Guayaquil. Tipo de estudio aplicado, nivel descriptivo, diseño transversal. 50% Los estudiantes y docentes de la facultad de odontología de la universidad de Guayaquil se preocupan por estimular y orientar a los pacientes para que mantengan una buena salud bucal. El 50% personal de la facultad de odontología de la universidad de Guayaquil se preocupa por mejorar la calidad de atención en la clínica dental de tal manera que la misma obtenga un mayor prestigio a nivel del país. El 36% personal que labora en la clínica de internado de la universidad de Guayaquil es amable con los pacientes ya que este es uno de los principales factores por la cual las personas acuden a su atención. Los 52% pacientes atendidos se sienten satisfechos con los servicios prestados dentro de la clínica, de tal manera que continúan acudiendo. El 36% está de acuerdo en que el personal que los atendió es amable y atento con los pacientes, el 30% nos dice que estas personas son indiferentes con la pregunta, un 24% está

completamente de acuerdo, hay un 6% en desacuerdo y existe un porcentaje pequeño de 4% que está en completo desacuerdo. 52% que dicen que están de acuerdo con el servicio prestado y trato recibido, el 28% son indiferentes, existen dos resultados de 8% uno que está totalmente de acuerdo, otro que está en desacuerdo y un porcentaje menor de 4% que está totalmente desacuerdo, en esta pregunta hay respuestas totalmente divididas según el criterio de los encuestados.

Coincidiendo con el con tipo, método, diseño y nivel de investigación y los resultados encontrados en los pacientes que acudieron al servicio de Odontoestomatología: Satisfecho (73,6%); e insatisfecho (26,4%) y no encontrando los niveles de muy satisfecho y muy insatisfecho. Pero discrepando por que realizamos en un Hospital de Apoyo.

LÓPEZ en Cuba, realizó un estudio de satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia en la Clínica Estomatológica Docente Provincial de Sancti Spíritus (Cuba), tipo de estudio aplicada, diseño transversal, nivel descriptivo la población estuvo constituida por 5 especialistas de ortodoncia, 141 pacientes en etapa de contención y 98 familiares. Los procedimientos matemáticos dieron como resultado: 60,0 % de los especialistas, el 89,4 % de los pacientes y el 80,6 % de sus familiares estuvieron satisfechos con el servicio de ortodoncia. Las insatisfacciones de los especialistas fueron la insuficiente realización de cursos de actualización, la inestabilidad de materiales, carencia de instrumentales y equipos, así como el resultado del tratamiento y en pacientes y familiares fue la inestabilidad en el suministro de recursos y las insuficientes condiciones de trabajo. Coincidimos en parte de la metodología de investigación. Pero discrepamos porque realizamos en varios tratamientos odontológicos recibidos como: consultas, profilaxis, destartraje, curaciones y extracciones dentales y solamente encuestamos a los pacientes y no los prestadores de servicios.

LÓPEZ y Col. en Colombia, realizaron un estudio con propósito de determinar 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

Antioquia. tipo de estudio aplicada, enfoque cuantitativo y cualitativo se realizó la encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad obteniendo como resultado que el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años de edad, de estratos socio económicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y talento humano. Coincidimos en parte de la metodología de investigación pero la encuesta fue directa y el resultado encontrado fue más del género femenino (68,9%); de 35 a 39 años (24,9%); con edad promedio de 37(+3,42), con nivel de satisfacción satisfecho (73,6%). Pero discrepando por que realizamos en un establecimiento de salud de segundo nivel y sólo se encuestó a los pacientes y no los prestadores de servicios.

BUCCHI y Col en Chile, plantearon conocer el porcentaje de satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de Atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco, el tipo de estudio aplicada, diseño transversal, nivel descriptivo, correlacional. Para la recolección de datos se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. Del total de la muestra, un 53,4% fueron mujeres, un 60,9% están en el rango etario de 20-60 años. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. El tratamiento que más se realizó fue la exodoncia dental (62,3%) seguida por la entrega de recetas médicas (22,9%). Un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera. Los ítems evaluados positivamente fueron el buen trato del dentista (99%), el tiempo de examen (83,6%). Un 64,6% considera que no hay suficientes dentistas, sin embargo la mayoría de los pacientes opina que se les solucionó el problema (85,3%), así como un 90,5% se consideró satisfecho con la atención. Coincidiendo con el con tipo, método, diseño y nivel de investigación; tamaño de muestra 273 pacientes encuestados y los resultados encontrados en los pacientes que acudieron al servicio de Odontología de 35 a 39 años (24,9%); con edad promedio de 37(+3,42) años, del género femenino (68,9%); con nivel de satisfacción: satisfecho (73,6%) y tratamiento odontológico realizado Curaciones dentales (67,0%);

seguido de consultas odontológicas (15,4%); profilaxis dental (8,1%); luego otros tratamientos odontológicos en menor frecuencia y porcentaje. y se realizó también en un establecimiento de salud público. Pero discrepamos porque se encuestó a todos los pacientes que acudieron por consulta externa.

CÓRDOVA en Ecuador, realizó un estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica Universidad Nacional de Loja “Pacientes encuestados (376) que acudieron a nuestra clínica odontológica” tipo de estudio aplicada enfoque cuantitativo y cualitativo, diseño transversal corresponden en un 64% al sexo femenino y un 36% al sexo masculino. En su mayoría provienen del sector urbano con un 79%, sobre el 20% perteneciente a sectores rurales, ellos supieron de su existencia gracias a recomendaciones en un 43%, y al contacto del estudiante en un 45 %. Los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del tratamiento que recibieron pues el 51% la calificaron como excelente. El 94% de usuarios encuestados, respondieron que recomiendan y recomendarían a otras personas para que asistan a la clínica integral de la carrera de odontología, por sentirse satisfecho con la atención recibida y calidad del tratamiento. Coincidiendo con el con tipo, método, diseño y nivel de investigación; tamaño de muestra 273 pacientes encuestados y los resultados encontrados en los pacientes que acudieron al servicio de Odontoestomatología fue mayor del género femenino (68,9%); con nivel de satisfacción: satisfecho (73,6%) Pero discrepamos porque se realizó en un Hospital de Apoyo.

NINAMANGO en Perú. Se evaluó la percepción de la calidad de servicio percibida por 230 usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Tipo de estudio aplicada nivel Descriptivo, diseño Transversal y método Observacional. El estudio reportó una insatisfacción global alta (83,9%). Asimismo, insatisfacción en las dimensiones de Respuesta rápida (81,7%), Confiabilidad (78,3%), Tangibles (72,6%), Empatía (69,6%) y Seguridad (63,9%). No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones. Coincidiendo con el con tipo, método,

diseño y nivel de investigación; tamaño de muestra 273 pacientes encuestados Pero discrepamos con los resultados encontrados en los pacientes que acudieron al servicio de Odontoestomatología fue nivel de satisfacción: satisfecho (73,6%) y se realizó en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno..

BRAÑEZ en Perú, evaluó la calidad de atención percibida por 100 pacientes atendidos en una clínica del distrito de San Miguel, El estudio es de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. se encontró que el 77% de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio recibido. Al analizar los componentes, se encontró que el 74% se encontraron satisfechos en la dimensión Tangible, el 52% se encontraron satisfechos en Confiabilidad, el 51% se encontraron Insatisfechos en Velocidad de Respuesta, el 51% se encontraron satisfechos en Seguridad, el 56% se encontraron Insatisfechos en Empatía. Coincidiendo con el con tipo, método, diseño y nivel de investigación y el resultado fue nivel de satisfacción global satisfecho (73,6%) Pero discrepamos por tamaño de muestra que mayor y el establecimiento de salud público.

ITURRIA en Perú, valuó la calidad de atención percibida por 255 pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Norbert Wiener. Estudio es de tipo aplicada método observacional, diseño transversal. Se encontró que los pacientes manifestaron, en promedio, expectativas altas en todas las dimensiones; en cuanto a percepciones, los pacientes estaban de acuerdo con las características interrogadas. El 73,33% de los pacientes reptaron que sus expectativas están cubiertas, en tanto el 24,31% se manifestaron insatisfechos. El promedio Servqual global fue de 0,67, lo que significa que los pacientes se encontraron satisfechos aunque con una ligera tendencia a la insatisfacción, principalmente en la dimensión de Confiabilidad. Coincidiendo con el tipo, método, diseño y nivel de investigación, el cuestionario SERVQUAL y los resultados en los pacientes que acudieron al servicio de Odontoestomatología fue el nivel de satisfacción: satisfecho (73,6%). Pero discrepamos por que se realizó en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

CABELLO E. Y CHIRINOS J. (2012) Perú. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal pacientes atendidos en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, tanto en consulta externa (CE) como en emergencia (E). Se encontró que las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS (Confiabilidad) y el trato inadecuado (Seguridad). En Emergencia la mayor insatisfacción fue referente a: deficiente mejora o resolución del problema de salud (Velocidad de respuesta), deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión (Confiabilidad). El estudio concluyó que el instrumento presenta propiedades psicométricas válidas y confiables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos, identificar las principales causas de insatisfacción e implementar proyectos de mejora. Coincidiendo con el tipo, método, diseño y nivel de investigación; el establecimiento de salud público y de segundo nivel y con el resultado que el nivel de satisfacción global fue satisfecho (73,6%). Pero discrepamos porque solo se realizó en el servicio Odontoestomatología.

NIÑO y Col. en Perú, estudio de diseño de investigación no experimental nivel descriptivo enfoque cualitativo se valoraron la calidad de atención percibida por 106 pacientes atendidos en la consulta externa en el Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Lambayeque. Se encontró una insatisfacción global de 89,80%. La insatisfacción por dimensiones fue de 88% para la Confiabilidad, 81,5% para Tangibles, 47,66% para seguridad, 84,3% para respuesta rápida y 80,5% para empatía. Coincidiendo con el tipo, método, diseño y nivel de investigación; el establecimiento de salud público y de segundo nivel. Pero discrepamos con el resultado que el nivel de satisfacción global fue satisfecho (73,6%). y sólo se realizó en el servicio Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

5.5. CONCLUSIONES.

De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grupo etáreo 35 a 39 años (24,9%); con edad promedio de 37(+3,42) años, del género femenino (68,9%); grado de instrucción secundaria (37,4%), nivel de satisfacción satisfecho (73,6%) y tratamiento odontológico realizado de curaciones dentales (67,0%). Llegando a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados:

1. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,861$).
2. Los tratamientos odontológicos realizados fueron: Curaciones dentales (67,0%); seguido de consultas odontológicas (15,4%); luego de profilaxis dental (8,1%); luego otros tratamientos odontológicos en menor frecuencia y porcentaje.
3. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con la edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,214$).
4. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,267$).
5. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,278$).

Concluyendo de que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. ($p=0,861 > p=0,05$).

5.6. RECOMENDACIONES.

1.- Se recomienda continuar con otros trabajos de investigación de nivel longitudinal y con participación de otros grupos edad, con opiniones abiertas de los usuarios para recoger inquietudes y sugerencias para mejorar la calidad de atención odontoestomatología, realizadas por el equipo de calidad de este nosocomio.

2.- Se recomienda a los futuros graduandos realizar trabajos de investigación de manera comparativa con otros establecimientos de salud en los servicios odontoestomatología, respetando los niveles de atención de acuerdo a su capacidad resolutive del ámbito de la Red de Servicios de Salud Huamanga.

3.- Se recomienda mejorar en los resultados de insatisfacción encontrada, como en las señalizaciones adecuadas en la ubicación del servicio de Odontoestomatología, publicar la cartera de servicios y costos de tratamiento, respetar el horario de inicio de atención y el tiempo de espera.

4- Socializar con el responsable del Servicio de Odontoestomatología y los Cirujanos Dentistas, los resultados de este trabajo de investigación, dando énfasis en las actividades que generaron insatisfacción y los tratamientos odontológicos realizados que tuvieron alta frecuencia de insatisfacción, como la profilaxis dental y las exodoncias.

5- Socializar el presente resultado con la Directora el equipo de gestión del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno y con todos los Cirujanos Dentistas que laboran en el Servicio de Odontoestomatología, para que puedan realizar acciones de mejora continua y gestionar para implementar todo lo que genera insatisfacción en los usuarios de este servicio.

6.-En la UAP. Formar a los estudiantes que brinden tratamientos odontológicos con enfoque de calidad efectivizando tiempos de espera tiempos de proceso operatorio empleando insumos y materiales de calidad empleando protocolos de atención.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. Araya VC, Bustos LA, Merino EJ, Ulloa OC, Araya J. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano - Chile. *Odontoestomatología*. 2014; 16(23):4-12.
2. Ministerio de Salud. Estudio de satisfacción del usuario externo SERVQUAL 2013. Hospital de San Juan de Lurigancho. Lima - Perú. 2013.
3. Iturria I. Evaluación de la calidad de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad Norbert Wiener Agosto Septiembre 2011. (Tesis). Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2011.
4. Araya VC, Bustos LA, Castillo F, Oliva BP, Araya GJ. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano. Chile. *int. J. Odontostomat*. 2012; 6(3): 349-354.
5. Cabello E. y Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud., *Revista Médica Herediana*. 2012; 23(2):88-95;
6. Dunia Ayala T. Calidad de atención odontológica brindada en la clínica de Internado de la Facultad de Odontología. Tesis para obtener título de odontólogo .Universidad de Guayaquil en el periodo 2014(60).
7. López GY, Pérez GL, Garmas Y, Rodríguez AM. Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. *Gac Med Espirit*. 2014; 16 (2): 88-104.
8. López J, Pilataxi S, Rodríguez L, Velásquez A, López M, Martínez C, Agudelo. 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. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 12 (24): 209-225. 2013

9. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves MJ, Bustos L. Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. Int. J. Odontostomat. 2012; 6(3):275-280

10. Córdova López, M .estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica, y su efecto en la afluencia de pacientes, “universidad nacional de Loja (ECUADOR)” Tesis para obtenerl título de Odontólogo .2010 (60,65).

11. Ninamango WM. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014 (Tesis bachiller). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

12. Brañez J. Nivel de satisfacción de los pacientes de una Clínica Odontológica Privada en el mes de febrero en el distrito de San Miguel – Lima. 2013 (Tesis bachiller). Universidad Norbert Wiener; 2013.

13. Niño BS, Perales JC, Chavesta XP, Leguía JA, Díaz C. Calidad de servicio en la consulta externa de un hospital de la región Lambayeque - octubre, 2010. Rev. Cuerpo Méd HNAAA. 2012;5(1):5-9.

14. Alvarez F. Calidad y Auditoria en Salud. 2ª ed. Bogotá (Colombia). Ecoe Ediciones; 2007. (24-25).

15. Blanco J, Maya J. Fundamentos de salud pública. Administración de servicios de salud. 2ª ed. Medellín (Colombia). Fondo editorial CIB; 2005.(52-53).

16. Cobra, M. Marketing de Servicios. Estrategias para turismo, finanzas, salud

y comunicación. 2ª ed. Bogotá (Colombia). Cobra Editora & Marketing; 2000. (47-49).

17. Parasuraman A, Berry L, Zeithaml V. Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*. 1991; 67(4):420-450.

18. Jacinto NL. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la facultad de Odontología de la UNMSM durante el 2007 (Tesis doctoral). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.

19. Malagón G, Galán R, Pontón G. Garantía de calidad en Salud. 2ª ed. Bogotá. Ed. Médica Panamericana; 2006.

20. Kast f, Rosenzweig J. Administración en las organizaciones. 5ª ed. Mexico

21. Elizondo J, Quiroga MA, Palomares PI, Martínez GL. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Respyn*. 2011; 12(1): 99-104

22. Torres ME, Manzur ME, Hidalgo CP, Barra CV. Relación entre las dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción: un análisis de los componentes higiénicos y satisfactorios. *Estud Admin*. 2008; 15(1): 65-92

23. Cavazos AR, ¿Puede medirse la calidad en el servicio? *Hospitalidad ESDAI*. 2004; 1:43-54.

24. Morales GM, Priego AH. La importancia del marketing odontológico en el ejercicio profesional. *Horizonte sanitario*. 2008; 7(2): 8-12.

25. Bandera SE, Márquez MF. Calidad de la estomatología general integral en el policlínico docente José Martí. *MEDISON*. 2011; 15(1):99-104.

26. Ruiz RM, Alba AD, Jimenez CG, Gonzales VN, Garcia MT, Perula de

Torres LA, et al. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. *Rev Calid Asist.* 2011; 17(1):1-8.

27. Rodriguez OM, Betancourt MV, Gomez JA. Calidad de los servicios de urgencias estomatológicas en el Municipio Ciego de Ávila. *Mediciego.* 2011; 17(1):1-8.

28. Acosta L, Burrone MS, López de Neira MJ, Lucchese M, Cometo C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina. *EG.* 2011; 21(1):1-13.

29. Betin AP, Guardela AS, Infante KF, Díaz AC, Gonzalez FM. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary Med.* 2009; 6(2):95-101

30. Aranguren IZ. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de prevención del profesorado de la Universidad central de Venezuela durante el último trimestre del 2004. *Acta Odontol Venez.* 2009; 47(1):1-5.

31. Estrada VV, Hidalgo CR, Expósito IM, Martin LZ. Estrategia de intervención para mejorar la calidad del servicio estomatológico de urgencias. *AMC.* 2010; 14(4):1-13.

32. Landra MF, Méndez F, Muñoz RM. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc.* 2007; 45(2):149–155.

33. Conde J, Lazzara A. Propuesta metodológica para evaluar un servicio estomatológico. *Rev Cubana Estomatol.* 2002; 40(1):37-45.

34. Lara NF, Lopez VC, Morales SE, Cortez EV. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tiahuaac, Distrito Federal. Rev ADM. 2000; (2):45-49.
35. Reyes EM, Weldt MC, Mateluna CX, Almarza E. Medición de la calidad del servicio de salud mental de un servicio de salud universitaria en función de los índices de satisfacción de un grupo de usuarios. Ter Psicol. 2005; 23(2):45-54.
36. Dayal GH. Identifying health care quality constituents: Service providers perspective. J Mar Res. 2008; 8(1):18-28.
37. Maryam R, Jahangir H, Arash S, Ali K. Qualitative assessment of the dental health services provided at dental school in Kerman, Iran. Braz Oral Res. 2009; 23(4):377-80.
38. Paulo M. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes universidad de Piura (Lima) [tesis para optar el título de odontología] 2010 pj:34,35
39. Rodríguez C.y Baly Atención primaria en estomatología ,su articulación con el médico de la familia Rev. Cubana Estomatol v.34 n.1 Ciudad de La Habana ene.-jun. 1997
40. Jair D. Chaparro P. Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama Criterio Libre ▪ Vol. 10 ▪ No. 16 ▪ Bogotá (Colombia) ▪ Enero-Junio 2012 ▪ Pp. 159-192.
41. Macín C. y Sanz A. Profilaxis antimicrobiana en Estomatología y su aplicación en periodoncia .Rev. Cubana Estomatol v.43 n.1 Ciudad de La Habana ene.-mar. 2006.
42. Renato .M prevalencia y necesidad de tratamiento de caries dental institución educativa reina de España en Barranco (tesis para optar título de

cirujano dentista) .Lima universidad mayor de san Marcos; 2005.

43. Riverón Garrote MN. La homeopatía como propuesta válida para la atención primaria de salud. Rev Cubana Med Gen Integr .

44. francisco j, droguett j, calidad y satisfacción en el servicio a clientes facultad de economía y negocios escuela de economía y administración santiago,(tesis para optar al título de ingeniero comercial) universidad de chile ;2012 pj:10

45. Reinaldo E. Zambrano calidad en la atención odontológica en el proceso de integración docente, asistencial y de investigación, universidad los andes facultad de odontología .2ª ed. (Venezuela) 2013.

46. Giancarlo, S “calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana” tesis para obtener el título de cirujano dentista universidad peruana Cayetano Heredia facultad de estomatología; 2006.

47. Antonio, J López, G, “satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud” tesis para obtener doctora doen programa de fisiopatología del aparato estomatognático. enero 2012.

ANEXO

ANEXO 1

Cronograma y presupuesto

	Setiembre 17		Octubre 17				noviembre 17				Diciembre 17		
Actividad	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3
Revisión de marco teórico													
Revisión de método													
Presentación de proyecto de tesis													
Adquisición de materiales													
Recolección de datos													
Análisis de muestras													
Análisis estadístico de los resultados													
Preparación de tablas y gráficos													
Discusión y conclusiones													
Preparación de informe final													
Preparación de tesis													
Sustentación de tesis													

ANEXO 2

Presupuesto

RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
SERVICIOS				
Asesor estadístico	1	Persona	2 000.00	S/2 000.00
Costos tramitarios	12	Trámite	30	S/360
Fotocopias	230	Unidad	0.1	23
Fotografías	20	Unidad	3	60
Movilidad (Pasaje)	30	Boleto	1.5	45
BIENES				
Lapiceros	5	Unidad	1	5
Papel bond A-4	2	Millares	20	40
Tinta negra p/impresora	1	Unidad	50	50
Tinta color p/impresora	1	Unidad	70	70
TOTAL				S/2 653.00

ANEXO N° 3

Consentimiento informado

Mediante el presente documento

yo,.....

Identificado (a) con DNI..... acepto participar en la investigación realizada por la Bachiller en Estomatología, Elizabeth, BAEZ DELGADO.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: determinar la relación del nivel de satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho 2017. Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

Firma del participante.

DNI N°

Ayacucho,..... de..... del 2017.

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 4

Instrumento de recolección de datos

1. Edad: años. N° ORDEN.....
2. Sexo: Masculino (M) Femenino (F)
3. Grado de Instrucción: 1=Analfabeto 2=Primaria 3=Secundaria
4=Superior No universitaria 5=Superior Universitaria.
4. Tratamiento odontológico recibido: 1=Consulta 2=Profilaxis 3=Destartraje
4=Curación dental 5=Exodoncia 6=Otros

Parte I: Expectativas

Lea atentamente los siguientes enunciados que describen a la “La satisfacción de atención odontológica” y marque del 1 al 5 según lo siguiente:

- (1) En Completo desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

		1 En complet o desacue rdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Total mente de acuer do
	EXPECTATIVAS Un excelente consultorio odontológico debe:					
E1	Tener los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.					
E2	Tener local agradable, estar limpio y ordenado.					
E3	El personal que labora estar limpio y presentable.					
E4	Ser fácil de identificar o reconocer: debe tener letreros, señales y lista de precios que orienten.					
E5	Cumplir con lo que ofrece					
E6	Cumplir con el horario establecido.					
E7	El personal auxiliar y atender al paciente					

	en el momento que lo necesita.					
E8	Dar recibos según las tarifas y precios establecidos.					
E9	Contar con los medicamentos y materiales necesarios.					
E10	Informar a los pacientes a qué hora aproximadamente va a ser atendidos.					
E11	El personal debe responder rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					
E12	El personal debe estar dispuestos a ayudar a los pacientes.					
E13	Los pacientes deben sentir que pueden confiar en el personal.					
E14	El personal debe conocer lo necesario para informar y orientar a los pacientes.					
E15	El personal debe ser amable y atento.					
E16	El personal debe apoyarse entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
E17	El personal debe ser capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
E18	Debe de pensar primero en el paciente.					

Parte II: Percepción

Lea atentamente los siguientes enunciados que describen a la “La satisfacción de atención odontológica” y marque del 1 al 5 según lo siguiente:

- (1) En Completo desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente
 (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

		1 En complet o desacue rdo	2 En desacuerdo	3 Indifere nte	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	PERSPECTIVAS Un excelente consultorio odontológico:					
P1	Tienen los instrumentos, equipos y aparatos necesarios.					
P2	Tienen un local agradable, está limpio y ordenado.					
P3	El personal que labora está limpio y presentable.					
P4	Está fácil de identificar o reconocer: tiene letreros, señales y lista de precios que orienten.					
P5	Cumple con lo que ofrece					
P6	Cumple con el horario establecido.					
P7	Tiene el personal auxiliar y atiende al paciente en el momento que lo necesita.					
P8	Dan recibos según las tarifas y precios establecidos.					

P9	Cuentan con los medicamentos y materiales necesarios.					
P10	Informan a los pacientes a qué hora aproximadamente va a ser atendidos.					
P11	El personal responde rápidamente los pedidos y preocupaciones de los pacientes.					
P12	El personal está dispuesto a ayudar a los pacientes.					
P13	Los pacientes pueden confiar en el personal.					
P14	El personal conoce lo necesario para informar y orientar a los pacientes.					
P15	El personal es amable y atento.					
P16	El personal se apoya entre compañeros para dar la mejor atención posible.					
P17	El personal es capaz de atender a cada paciente según su situación y características particulares.					
P18	El personal piensa primero en el paciente.					

Muchas gracias por su colaboración.

ANEXO N° 5



FACULTAD DE MEDINA HUAMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA

Título del proyecto: "RELACION DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO RECIBIDO EN PACIENTES ADULTOS EN EL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO 2017"

Autor: Bach. Elizabeth, BAES DELGADO.

VALIDADO POR JUICIO DE EXPERTO

N°	Apellidos y Nombre	Profesión	Grado académico	Especialidad	Universidad	Validado	Firma
1	RODRIGO HUAYASCO JACQUEWE	CIRUJANO DENTISTA	MAESTRO		UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	EXCELENTE	 Jacqueline Palomino CIRUJANO DENTISTA C.O.P. 29257
2	Gonzales Aedo	CIRUJANO DENTISTA	ESPECIALISTA CIRUJANO DENTISTA	Exp. Ortodoncia y ortopedia maxilar	UNIVERSIDAD SAN LUIS GONZALEZ DE ICA	EXCELENTE	 C.D. Edmundo Gonzales Aedo ESPECIALISTA EN ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR C.O.P. 8734 RNE 1289
3	TINCO BAUTISTA JOHN ROBERT	CIRUJANO DENTISTA	MAESTRO EN ODONTOLOGIA	ODONTOLOGIA	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS	EXCELENTE	 UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA Mg. JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA CIRUJANO DENTISTA ODONTOPEDIATRA C.O.P. N° 9243 RNE N° 1587

FICHA DE VALIDACION

Quien suscribe: JACKELINE PALOMINO HUAYLLASCO
Con documento de identidad N°: 44009831 De profesión: CIRUJANO DENTISTA
Con grado de: MAGISTER ejerciendo actualmente como: DOCENTE
En: UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FISCAL AYACUCHO.

Por medio de la presente hago constar con fines de validación el instrumento de recolección de datos (ficha técnica de investigación), con el título relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos en el Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno", Ayacucho 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes aplicaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencias de Ítems				✓
Amplitud de Contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓



Jackeline Palomino Huayllasco
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 29737

Firma

DNI N° 44009831

FICHA DE VALIDACION

Quien suscribe: Edme Gonzales Acdo
Con documento de identidad N°: 21545214 De profesión: Quirófano Dentista
Con grado de: ejerciendo actualmente como: Docente
En: La Universidad Alas Peruanas

Por medio de la presente hago constar con fines de validación el instrumento de recolección datos (ficha técnica de investigación), con el título relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos en el Hospital de Apoyo "Jesús Nazareno", Ayacucho 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes aplicaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencias de Itens				X
Amplitud de Contenido				X
Redacción de los Itens				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X



.....
Firma

DNI N° 21545214

FICHA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe: JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA
 con documentos de identidad n° 28208990 de profesión CIURJANO DENTISTA
 con grado de MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA (GOM. EN UNIV.) ejerciendo actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO
 en LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS

Por medio de la presente hago constar con fines de validación el instrumento de recolección de datos (Fichas Técnicas de Investigación), con el título Relación de nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos en el Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puede formular las siguientes

Apreciaciones.

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems.				X
Amplitud de contenido.				X
Redacción de los ítems.				X
Claridad y precisión.				X
Pertinencia.				X

UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
 ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

Mg. JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA
 Cirujano Dentista
 ODONTOPEDIATRA
 COP N° 9243 RNE N° 1567

Mg. JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA
 Cirujano dentista

ANEXO N° 5
RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL
INSTRUMENTO

Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable expectativa.

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	18

Análisis de fiabilidad del instrumento que mide la variable Perspectiva

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	18

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“RELACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO RECIBIDO EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGÍA DEL HOSPITAL DE APOYO JESÚS NAZARENO, AYACUCHO 2017”

AUTOR: Elizabeth, BAEZ DELGADO

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	CONCLUSIONES.
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>Ps1 ¿Cuáles son los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Ps2 ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL.</p> <p>Determinar la relación del nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Os1 Conocer los tratamientos odontológicos recibidos por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Os2. Conocer el nivel de satisfacción con el</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>H1: Existe relación entre los niveles de satisfacción en el tratamiento odontológico recibido en los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Ho: No existe relación entre los niveles de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido en el servicio de Odontología del hospital de apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Estadígrafo</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Nivel de satisfacción.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Tratamiento odontológico recibido</p> <p>VARIABLES INTERVINIENTES</p> <p>Edad Género Grado de instrucción</p>	<p>TIPO</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL</p> <p>Descriptivo Relacional</p> <p>MÉTODO</p> <p>Observacional, interrogatorio</p> <p>DISEÑO</p> <p>No Experimental Transversal</p> <p>UNIVERSO.</p> <p>Todos los pacientes que acuden al Hospital de Apoyo Jesús Nazareno en el mes octubre y noviembre.2017 aproximadamente 2890</p>	<p>De los 273 pacientes encuestados se encontró en mayor frecuencia del grupo etáreo 35 a 39 años (24,9%); con edad promedio de 37(+3,42) años, del género femenino (68,9%); grado de instrucción secundaria (37,4%), nivel de satisfacción satisfecho (73,6%) y tratamiento odontológico realizado de curaciones dentales (67,0%). Llegando a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteados:</p> <p>1. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,861).</p> <p>2. Los tratamientos odontológico realizados fueron: Curaciones dentales (67,0%); seguido de consultas odontológicas (15,4%); luego de profilaxis dental (8,1%) ; luego otros tratamientos odontológicos en menor frecuencia y porcentaje.</p>

<p>tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según edad, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Ps3 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según género, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p> <p>Ps4 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según grado de instrucción, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017?</p>	<p>tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según edad, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.</p> <p>Os3. Conocer el nivel de satisfacción con del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según género, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.</p> <p>Os4. Conocer el nivel de satisfacción del tratamiento odontológico recibido en pacientes adultos según grado de instrucción, atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017.</p>	<p>Prueba estadística de chi cuadrado.</p> $x^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$		<p>pacientes.</p> <p>POBLACIÓN DE ESTUDIO.</p> <p>Pacientes adultos asegurados en el HAJN. Un Promedio de 940 pacientes.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA.</p> <p>Pacientes adultos asegurados en el HAJN que cumplen los criterios de selección. Como muestra representativa no menor de 273 pacientes adultos de 30-59 años de edad.</p> $n = \frac{Z^2 * N * p * q}{(N-1)E^2 + Z^2 * p * q}$ <p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Probabilístico aleatoria simple.</p> <p>Técnica</p> <p>Observacional interrogatorio</p> <p>Instrumento</p> <p>encuesta</p>	<p>3. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con la edad de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,214).</p> <p>4. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el género de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,267).</p> <p>5. El nivel de satisfacción no tiene relación estadísticamente significativa con el grado de instrucción de los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,278). Concluyendo de que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción con el tratamiento odontológico recibido por los pacientes adultos atendidos en el servicio de Odontoestomatología del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno, Ayacucho 2017. (p=0,861 > p=0,05).</p>
--	--	---	--	---	---

EVIDENCIAS DOCUMENTADAS



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

Ayacucho 14 de Agosto del 2017

RESOLUCION N° 27491- 2017-EAPEST-FMHyCS-FA-UAP

VISTO:

La resolución de aprobación del proyecto de tesis N° 27491 de fecha 14 de Agosto del 2017.

CONSIDERANDO:

Que en la resolución N° 1734-2003-R-UAP, Art. N° 14 del Reglamento Único de Grados y Títulos, se establece: "Denomínese Director – Asesor al profesor universitario nombrado mediante resolución del Coordinador para asesorar al candidato a titulación que ha escogido la modalidad de elaboración de tesis".

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Designar al Docente **ROJAS MANYARI, CARLOS AUGUSTO** Director Asesor del Proyecto de Tesis, aprobado con Resolución N° 27491 – 2017, titulado "RELACION DEL NIVEL DE SATISFACCION CON EL TRATAMIENTO ODONTOLÓGICO RECIBIDO EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOESTOMATOLOGIA DEL HOSPITAL DE APOYO JESUS NAZARENO, AYACUCHO 2017", de la egresada **BAEZ DELGADO, ELIZABETH** para su asesoría y ejecución.

Atentamente

Cc/Archivo



FILIAL AYACUCHO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Ayacucho, 04 de Setiembre del 2017

CARTA N° 030-2017-EPEST-FMHvCS-FA-UAP

LIC. ALEX GUTIERREZ FLORES

Director del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno

Asunto: Presenta Egresada

Ciudad.

De mi consideración:

Mediante la presente reciba Ud. el saludo de la Universidad Alas Peruanas, Escuela de Estomatología a la cual represento, y a la vez presentarle a la egresada ELIZABETH BAEZ DELGADO quien requiere desarrollar el trabajo de campo de su tesis, para lo cual solicita las facilidades en la Institución que Ud. dirige, por tal motivo pido se le de las facilidades pertinentes.

En espera de su gentil atención quedo de usted.

Atentamente.



HOSPITAL DE APOYO "JESUS NAZARENO"
DIRECCION

AREA: *R2. H.A. y Resp. Odontologia*

URGENTE
 URGENTE
 URGENTE

ATENDIDA
 EN ATENCIÓN
 EN ESPERA
 EN FORMACIÓN
 EN COMUNICACIÓN
 EN ESTADÍSTICAS

Evaluar

Fecha: *10/10*



*Para a odontología para ser
coordinación y ejecución*

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO
HOSPITAL DE APOYO "JESUS NAZARENO"
UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS

[Signature]
T.S. A. RAYDA RAMOS PRIMO
JEFE

16-10-2017

*Presentar el proyecto de investigación
para coordinar las fechas y horarios
de recepción de datos en las
nuestras establecimientos e iniciar
en su ejecución.*

16/10/17.
RED DE SALUD HUAMANGA
HOSPITAL DE APOYO "JESUS NAZARENO"

[Signature]
Mg. JOHN ROBERT TINCO BAUTISTA
Cirujano Dentista
ODONTOPEDIATRA
COP N° 9243 RNE N° 1567



Evidencias fotográficas.

Expectativa

Realizando la encuesta correspondiente (expectativa). El paciente espera el turno para el ingreso al consultorio.



Perspectiva: realizando la encuesta después de su atención en el consultorio



Expectativa

Realizando la encuesta correspondiente (expectativa). El paciente espera el turno para el ingreso al consultorio



Perspectiva: realizando la encuesta después de su atención en el consultorio.

