



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

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE
EDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II DE
ESSALUD DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016**

PRESENTADO POR EL GRADUANDO:

Bach: Valencia Urbina Yasmin Isamar

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

CAJAMARCA – PERÚ

2017

VALENCIA URBINA YASMIN ISAMAR

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50
AÑOS DE EDAD EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE LA CIUDAD DE
CAJAMARCA EN EL AÑO 2016**

“Esta tesis fue evaluada y aprobada para la obtención del
título profesional de Cirujano Dentista en Cajamarca por la
Universidad Alas Peruanas”

Cajamarca - Perú

2017

Se dedica con mucho amor este trabajo a Dios, que ante todo me ha dado la fuerza y sabiduría necesaria para ir enfrentando cada etapa de mi vida.

A mi querido padre, Milton Valencia Medina, por su gran amor, cariño y apoyo incondicional, por sus consejos y su eterna amistad.

Y a mí adorada madre, Isabel Urbina Machuca, que siempre ha estado presente a pesar de la distancia, por tu inmenso amor, cariño y amistad incondicional.

Como recompensa a todo su esfuerzo queridos padres, ya que ustedes son los seres que más amo en este mundo.

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis a Dios por permitirme cumplir con mis metas, A la Universidad Alas Peruanas, por haberme dado la formación de mi carrera profesional. A mis docentes agradecerles por el tiempo y conocimientos brindados.

A la Dr. Katherin Becerra Jiménez, asesora del presente trabajo, le agradezco por todos los consejos y recomendaciones brindadas.

A cada una de las personas que hicieron que este trabajo sea realizado con éxito.

A mis amados padres por su apoyo incondicional.

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Materiales y métodos: El estudio fue descriptivo, la muestra la conformó 149 pacientes de 18 a 50 años de edad, de ambos géneros, atendidos en consulta externa en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud de la ciudad de Cajamarca, durante el año 2016. Se utilizó como instrumento un Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del paciente distribuido en dimensiones de atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención recibida.

Resultados: El 39.6% de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos en la atención técnica, el 38.3% se encuentra muy satisfecho en relaciones interpersonales, el 35.6% satisfecho en accesibilidad a las instalaciones, el 45.6% satisfecho en el ambiente de atención recibida. A manera global el 36.2% se encuentra satisfecho con la atención recibida.

Conclusiones: Se determinó que mayormente el nivel de satisfacción sobre la atención técnica recibida es satisfecho, en relación Interpersonal recibida es muy satisfecho, en accesibilidad a las instalaciones es satisfecho, y en el ambiente en la atención recibida es satisfecho. Por consiguiente se determinó que el nivel de satisfacción es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Palabras claves: Nivel de satisfacción, pacientes de 18 a 50 años de edad, Servicio de Odontología Hospital II EsSalud.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of patients 18 to 50 years old attended at the Dental Hospital EsSalud II of Cajamarca, in 2016.

Materials and Methods: The study was descriptive, the sample formed 149 patients aged 18 to 50 years of age, of both sexes, attended outpatient service of Dentistry Hospital II EsSalud city of Cajamarca, during the year 2016. A questionnaire was used as an instrument to measure the level of patient satisfaction dimensions distributed technical service, interpersonal relationship, accessibility and environment care.

Results: 39.6% of patients seen are satisfied in the art care, 38.3% are very satisfied in interpersonal relationships, 35.6% satisfied accessibility to facilities, 45.6% satisfied in the environment to the care. A globally 36.2% are satisfied with the care provided.

Conclusions: It was determined that the level of satisfaction mostly on technical care is satisfied, in interpersonal relationship is very satisfied received, accessibility to facilities is satisfied, and the environment in the care received is satisfied. Therefore it was determined that the level of satisfaction is satisfied in patients 18 to 50 years old attended at the Dental Hospital EsSalud II of Cajamarca, in 2016.

Keywords: Satisfaction Level, Patients Aged 18 to 50 years old, Dentistry Service, II Hospital EsSalud.

ÍNDICE

PORTADA.....	1
HOJA DE APROBACION.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	10
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Objetivo de la investigación.....	14
1.4. Justificación de la investigación.....	15
1.4.1. Importancia de la investigación.....	16
1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	17
1.5. Limitaciones del estudio.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes del problema.....	18
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Definición de términos básicos.....	33
CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.1. Formulación de la hipótesis.....	35
3.2. Variables, dimensiones e indicadores, definición conceptual y operacional...36	
CAPITULO IV : METODOLOGÍA.....	37
4.1. Diseño metodológico.....	37
4.2. Diseño muestral, matriz de consistencia.....	37
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	41

4.4. Técnicas de procesamiento de la información.....	43
4.5. Técnicas estadísticas utilizadas en el análisis de la información.....	43
4.6. Aspectos éticos contemplados.....	44
CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	45
5.1. Análisis descriptivo, tablas de frecuencias, gráficos.....	45
5.2. Análisis inferencial; pruebas estadísticas paramétricas, no paramétricas de correlación.....	63
5.3. Comprobación de hipótesis, técnicas estadísticas empleadas.....	63
5.4. Discusión, Conclusión y recomendación.....	64
ANEXOS.....	68
ANEXO 01 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	68
ANEXO 02 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.....	73
ANEXO 03 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	75
ANEXO 04 CONCENTIMIENTO INFORMADO.....	77
ANEXO 05 CARTA DE PRESENTACIÓN.....	78
REFERENCIAS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA N°01.....	45
GRAFICO N° 01.....	46
TABLA N° 02.....	47
GRAFICO N°02.....	48
TABLA N°2.1.....	49
GRAFICO N°2.1.....	50
TABLA N°03.....	51
GRAFICO N°03.....	52
TABLA N°3.1.....	53
GRAFICO N°3.1.....	54
TABLA N°04.....	55
GRAFICO N° 04.....	56
TABLA N°4.1.....	57
GRAFICO N°4.1.....	58
TABLA N°05.....	59
GRAFICO N° 05.....	60
TABLA N°5.1.....	61
GRAFICO N°5.1.....	62

INTRODUCCIÓN

La Región Cajamarca está inaugurando una nueva fase de su historia, esencialmente caracterizada por la búsqueda de un modelo alternativo de desarrollo, las transformaciones sociales y económicas han producido cambios en la salud de la población a escala mundial, en tales condiciones se promueve una atención de alta calidad y que permitan mejoras de las condiciones de vida de la población.

Para mejorar estas condiciones de vida de nuestra ciudad, es importante reconocer que tan satisfechos estamos con los servicios de salud que se brindan en esta comunidad.

Comparativamente con otras actividades laborales, el proveedor de la salud dental ha comenzado tardíamente a tener interés por aquello que forma parte también del conocimiento de su profesión, es decir, la satisfacción de sus clientes (pacientes), mientras que en la industria, el comercio y el transporte; el conocimiento y observación de la satisfacción del cliente, constituye una parte importante de su organización.

Todo esto ha contribuido, a darnos cuenta que el personal de salud dental ha consagrado toda su energía, buscando prevenir o solucionar los problemas de salud oral de sus pacientes, sin preocuparse en conocer al final, si realmente quedaron satisfechas las necesidades del paciente con el servicio proveído.

En éste marco, para atender estos logros y continuar la lucha contra la enfermedad y estimular el desarrollo en salud, en la presente investigación se ha propuesto obtener el nivel de satisfacción que tienen nuestros ciudadanos con respecto a los Servicios de Odontología brindados por el Hospital II de EsSalud Cajamarca, para posteriormente continuar colaborando para tener una mejor calidad de vida a través del mejoramiento de la salud haciendo el llamado hacia la humanización para así obtener un servicio de calidad.

Esto se convierte en una tarea dinámica que aportara datos de cómo estamos y que falta para llegar a complementar las expectativas de unos u otros.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA:

Los nuevos enfoques en salud sobre la satisfacción del paciente expone que brindar calidad, significa corresponder a las expectativas de los pacientes razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de calidad, trae consigo problemas para los pacientes, ya que se sentirán insatisfechos con la atención recibida y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos y por ende mayor inconformidad.

Por lo general, los pacientes llegan a la consulta en busca de ayuda, comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen.

La satisfacción del paciente resulta ser un elemento de mucha importancia que no debe pasar desapercibido con respecto a la evaluación de los servicios de salud. La satisfacción del paciente es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el paciente construye producto de la atención recibida, en el encuentro e interacción con el servicio.

Es muy importante ponerle atención a las expresiones de insatisfacción que muestren los pacientes, ya que estas insatisfacciones solo serán reveladas por ellos mismos. Y al revelarlas nos darán la opción a poder combatirlos; y así no solamente trabajaremos en tratar las enfermedades orales y el mejoramiento de la salud oral, sino que también llenar las expectativas de los pacientes para asegurar la satisfacción.

En el Hospital II de EsSalud Cajamarca, no se han realizado estudios que revelen el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención del Servicio de Odontología, hay comentarios de pacientes mostrando su satisfacción e insatisfacción acerca de la atención recibida, por ende es de gran importancia realizar este estudio de investigación para así determinar el nivel de satisfacción que muestra los pacientes de nuestro medio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016?

PROBLEMA SECUNDARIO

P1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Relación Interpersonal recibida?

P2. ¿Cuál el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Atención Técnica recibida?

P3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Accesibilidad a las instalaciones?

P4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre el Ambiente en la atención recibida?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Relación Interpersonal recibida.
- Definir el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Atención Técnica recibida.
- Conocer el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Accesibilidad a las instalaciones.

- Identificar el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre el Ambiente en la atención recibida.

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los Servicios de Salud. La satisfacción del paciente es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el paciente construye como resultado de su encuentro e interacción con el servicio. Es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los Servicios de Salud y de la calidad de atención ha venido cobrando mayor importancia en Salud Pública, siendo considerada desde hace un poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los Servicios de Salud¹.

Es aconsejable prestar una gran atención a las expresiones de insatisfacción, que solo son expresadas por el paciente si algo ha ocurrido extremadamente mal. En el entorno de la práctica dental un evento extremadamente malo puede representar una experiencia subjetiva negativa como el dolor, antipatía o recepción de una relación interpersonal negativa con el odontólogo².

Una de las principales razones de la insatisfacción está en la falta de competencia de los médicos y personal de salud, de afrontar nuevos retos, como el de incrementar el humanismo, la atención médica, más participación activa de la comunidad, accesibilidad universal a los servicios de salud a todos los niveles, utilización de la tecnología adecuada, y el reto principal, la promoción de un estilo de vida saludable³.

Así como el tiempo que le tomo para completar el tratamiento, incluyendo la duración y el número de citas y la calidad técnica de la atención, las cuales se han reportado como principales razones para abandonar la atención en un centro dental⁴.

Investigaciones previas evidencian que un significativo número de pacientes abandonan la práctica dental debido a la insatisfacción⁵.

La medición del nivel de satisfacción es un factor importante con respecto a las mejoras del servicio proveído, que debería ser monitoreado regularmente⁶.

Por estas razones nuestros objetivos como Odontólogos no deben limitarse a alcanzar el alivio del paciente, si no buscar incrementar su entusiasmo y confianza en las instituciones de salud. El conocimiento científico y técnico pueden generar productos o servicios de alta calidad, pero es la aceptación del paciente la que finalmente válida integralmente el proceso de atención.

1.4.1. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se considera de suma importancia, además de ser gran ayuda para mejorar la calidad de atención en el Hospital II de EsSalud de la ciudad de Cajamarca, ya que con los resultados obtenidos se logrará incrementar la satisfacción de los pacientes, mejorando los puntos bajos que se presenten, además del mejoramiento de las condiciones de salud. La satisfacción del paciente Odontológico, el reconocimiento y prestigio de la institución de salud; todo esto con el fin de motivar a los odontólogos a ser más humanistas, que practiquen la empatía, incentiven a la participación activa de sus pacientes, para poder llegar a la satisfacción y así brindar una buena calidad de atención.

Ya que para el éxito de la práctica dental es importante tener acceso a las necesidades y al grado de satisfacción de nuestros pacientes.

El odontólogo que brinda servicio dental ha empezado tardíamente a tener interés por aquello que forma parte también del comercio de esta profesión, es decir la satisfacción de sus pacientes.

1.4.2. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación no tuvo inconvenientes de viabilidad, ya que cuenta con los recursos financieros necesarios, la investigadora y las personas que están colaborando con la investigación están en total disposición para el mejor desempeño. Además se cuenta con los materiales para el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación. La investigación se realizó en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca y se contó con las facilidades por parte de las autoridades.

1.4. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Existieron pacientes que no cumplen la mayoría de edad, otros que pasaron el rango de edad; algunos que aún no recibieron atención odontológica, pacientes con discapacidad mental y los que no desearon participar del estudio.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

La tesis doctoral de Antonio José López Garvı, Hecha en Valencia en el año 2012, titulada: “Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental satisfaction questionnaire”, en la cual su objetivo es describir el nivel de satisfacción y analizar su relación con sus variables sociodemográficos, edad, sexo, nivel de estudios, residencia, convivencia. Su muestra fue de 236 pacientes en las que se obtuvieron los siguientes resultados: el sexo masculino obtuvo 63%de satisfacción, los pacientes sin estudios alcanzaron el más alto índice de satisfacción con el 65.84%, los que viven en pareja alcanzaron una satisfacción de 63.36%, los que viven en zonas urbanas alcanzaron una satisfacción de 62.69%, y las personas mayores a 65 años estuvieron más satisfechas alcanzando un índice de 66.31 %⁷.

El trabajo de investigación de Adriana Betin Portacio, Angelica Guardela Simancas, Karen Infante Franco, Antonio Diaz Caballero y Farith Damian Gonzales Martines, hecha en Colombia- Cartagena en el año 2009, titulada, “Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención Odontológica de una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena”, el objetivo es determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. El Método, estudio de tipo descriptivo con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas

mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias y los resultados mostraron que el 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%⁸.

El trabajo de investigación de Zaida Aranguren Ibarra, realizada en Venezuela en el año 2009, titulada, "Medición de la satisfacción de los usuarios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004", en el cual se trata de establecer y validar la calidad de un servicio, determinar su valoración, así como diseñar y ampliar instrumentos para evaluar la percepción y expectativas de calidad por parte de sus usuarios, en esta investigación se realizó una medición de calidad de servicio, orientada básicamente en la satisfacción de las necesidades de sus usuarios en lo relativo a la atención en salud. Las encuestas cualitativas, tomaron como muestra 260 personas que asistieron al servicio medido Odontológico del instituto, mayores de 18 años y seleccionados aleatoriamente y los resultados fueron: Conveniencia con el horario de atención: 31% califican como malo y 24% regular.-Tiempo de espera entre citas: 50% lo califican como malo o deficiente y el 30% regular-Solicitud de las citas: 47% lo califican como malo y el 31% regular.-Tiempo de espera para ser atendido: 42% lo califican como malo o deficiente y el 43% regular-Atención por parte del profesional cuando está citado: 87% califican entre bueno y excelente -Atención por parte del profesional cuando va de emergencia: solo el 77% ha consultado por emergencia y de este porcentaje el 27% califican como buena o excelente y 42% regular y el 31% mala. -Recomendaciones

dadas sobre su tratamiento: 60% califican entre bueno y excelente.- Disposición del profesional para escuchar planteamientos o dudas sobre el tratamiento prescrito: 74% califican entre bueno y excelente, 82% de los usuarios formuló recomendaciones⁹.

El trabajo de investigación de Ricardo Muza y Paula Muza, hecha en Chile en el año 2008, titulada, "Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales", cuyo objetivo fue el de evaluar el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía Oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes mujeres mayores de 15 años. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. Los resultados indican que el nivel de satisfacción del paciente fue de moderada a excelente. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista¹⁰.

El trabajo de investigación de José Elizondo Elizondo, Miguel Ángel Quiroga- García, Paula Isabel Palomares - Gorham y Gustavo Israel Martínez -Gonzales, realizada en Monterrey N.L, México, titulada "La satisfacción del paciente con la Atención Técnica del servicio odontológico", en el cual se confrontara la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención del servicio odontológico en las clínicas de pregrado de la facultad de odontología de la UANL con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. La muestra de este estudio estuvo constituida por 5 grupos de 40 pacientes cada uno en cada una de las siguientes clínicas. El diseño del estudio fue observacional, descriptivo, transversal y prospectivo. El tamaño de la muestra para el presente

estudio fue de 200 encuestas. Resultados: Se observó que el 68.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como muy satisfactorios y dijeron que si recibieron el servicio como ellos lo esperaban, 25.4% de los pacientes que también habían recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron éstos indicadores en el nivel de satisfecho. 1.1% de los pacientes que mencionaban no haber recibido el servicio como ellos lo esperaban evaluaron el indicador como muy satisfactorio¹¹.

La tesis doctoral de José Elizondo Elizondo, hecha en Granada en el año 2008, titulada “La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L”, en el cual el objetivo fue confrontar la atención técnica , relación interpersonal, accesibilidad y el ambiente de atención del servicio odontológico de los pacientes atendidos así como los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente entre las diversas clínicas de pregrado y postgrado de la facultad de odontología de la U.A.N.L.

El diseño de estudio fue observacional, comparativo, transversal prospectivo y analítico. El tamaño de la muestra fue de 400 encuestas. Resultados: Llegan a concluir que aunque se observó diferencia entre las frecuencias de los niveles de satisfacción en las dimensiones de atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención se concluye que no son significativas para establecer una diferencia de la satisfacción de la atención odontológica por género¹².

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

La tesis realizada por Giancarlo Salazar Luna hecha en Lima en el año 2006, titulada: “Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana”, en la cual su objetivo fue determinar la calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana. El

diseño es de tipo descriptivo transversal. La muestra fue de 30 pacientes que acudieron a la clínica dental A y 30 pacientes de la clínica dental B, Resultados: En la clínica dental A, la calidad del servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión de fiabilidad, en la dimensión de capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad, en la dimensión de empatía fue alta. En la clínica dental B, La calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión de fiabilidad fue alta, en la dimensión de la capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad, en la dimensión de empatía fue baja¹³.

La tesis realizada por Wilson Édison Bustamante Sandoval, en Chiclayo en el año 2015, titulada, “Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una universidad de Chiclayo -2014”, cuyo propósito es determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una universidad de Chiclayo, la muestra estuvo conformada por 169 pacientes, los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidencio mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos, donde el 41-43% de los encuestados se mostraron indiferentes a esta pregunta¹⁴.

2.2. BASES TEÓRICAS.

2.2.1. GENERALIDADES

Actualmente, hay un fuerte interés acerca de la satisfacción del cliente que ha caracterizado a la industria de la atención a la salud, reflejo quizás, de la introducción de la cultura mercadotecnia dentro de este servicio¹⁵. En donde organizaciones y proveedores de la salud compiten en un mercado donde la lealtad de los clientes es esencial para el éxito de los negocios¹⁶.

La satisfacción del paciente ha sido definida como la percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida¹⁷.

La satisfacción del paciente refleja el grado en el cual su experiencia, coincide con sus preferencias o expectativas¹⁸. Es decir la satisfacción del paciente es la suma de todas las expectativas del paciente en relación con el entorno de atención a su salud y esto es una experiencia humana valorada subjetivamente por un individuo¹⁹. La satisfacción del paciente se ha venido a establecer como una consideración importante en cuanto a la provisión de la atención a la salud.

Se han descrito razones específicas para investigar la satisfacción del paciente²⁰:

1. Primero, la satisfacción es un objetivo de la atención.
2. La satisfacción es consecuencia de la atención y por lo tanto un resultado.
3. La satisfacción puede contribuir con el efecto o resultado de la atención, mientras un paciente este satisfecho es más probable que cumpla con las recomendaciones.

4. La satisfacción también es la opinión que tiene el paciente de la atención que se le ha proveído.

Varios son los motivos por las cuales se ha considerado que la satisfacción del paciente es un componente importante de la evaluación de los servicios de salud²¹:

1. Tiene relación directa con la respuesta y con la lealtad de los pacientes al tratamiento.
2. Permite evaluar aspectos que son importantes para los pacientes, como la relación personal que establece con ellos el personal de salud, la forma en que son atendidos o la comodidad que les proporcionan cuando están esperando consulta.
3. Facilita la evaluación de aspectos relacionados con la accesibilidad, ambiente y la disponibilidad de los servicios.
4. Permite evaluar la participación del personal complementario en el proceso de atención.

Es a partir de la identificación y medición de la satisfacción del cliente que una institución logra consolidar sus ventajas competitivas en el mercado. Es por ello que en los últimos años, las estrategias de mercadeo de las distintas organizaciones se orientan al cliente, efectuando grandes inversiones para aplicar en todo aquello que asegure la satisfacción del cliente entorno a sus expectativas por productos y/o servicios.

La mayoría de los estudios sobre satisfacción con los servicios dentales desde los años 1980 se han centrado en explicar la percepción de los pacientes sobre algunas características de los servicios y su relación con el profesional, sin embargo, un trabajo reciente sugiere que la satisfacción es el resultado de un complejo proceso en el que primero se debe observar los atributos de los servicios dentales, pero en segundo lugar es necesario estudiar como los

diferentes grupos reaccionan frente a esos atributos. Así el hecho de que se encuentren altas tasas de satisfacción, aun en grupos de pacientes que han tenido malas experiencias, puede explicarse porque los pacientes responden de acuerdo a lo que ellos piensan de los servicios “deberían” y “no deberían” cumplir (debe ser) y lo que puede o no ser responsabilidad de ellos (culpa), de manera que sus expectativas se modifiquen de acuerdo con una escala de valores que puede atender su visión crítica ante la atención recibida²².

La satisfacción del paciente con el servicio dental puede ser influenciada por las características sociodemográficas del individuo como: el sexo, edad, raza, nivel socio económico²³.

Los pacientes que acuden a servicios públicos , esperan contar con servicios accesibles, tanto en función de distancia y transportación, como de los tramites que se requieren para poder disponer de ellos, atención con cortesía y en forma oportuna, un ambiente agradable en cuanto a iluminación, temperatura, intimidad, comodidad, funcionalidad, orden y aseo.

De los mismos pacientes se obtiene la información acerca del desempeño y calidad que necesitamos para atender.

Las escuelas y facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención a la salud. La misión de una institución académica en el área de odontología es combinar educación e investigación y la atención de pacientes para desarrollar un programa mediante el cual los estudiantes puedan servir a su población de pacientes.

IMPORTANCIA DE SATISFACER A LOS PACIENTES

La satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral²⁴. Es un componente o indicador de calidad de la atención que es de especial importancia.

Las instituciones que adoptan estrategias de maximizar la satisfacción de sus clientes, alcanzan algunas ventajas competitivas que son vitales. Su rentabilidad a largo plazo usualmente es mayor que la de sus competidores, desarrollan mayor protección contra los cambios de tecnología y en las necesidades del cliente²⁵.

La evidencia sugiere que los esfuerzos para mejorar serán premiados con pacientes más satisfechos y serán más probable que permanezcan como clientes y quizá acepten más fácilmente el tratamiento²⁶.

Los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos.

Producto de diversas investigaciones realizadas por la American Marketing Association, se llegó a las siguientes conclusiones²⁷:

1. Cien clientes satisfechos producen 25 nuevos clientes
2. Por cada queja recibida, existen otros 20 clientes que opinan lo mismo pero no se molestan en presentar la queja.
3. El costo de conseguir un nuevo cliente (paciente) equivale a cinco veces el mantener satisfecho al que ya está ganado.
4. Un cliente satisfecho comenta como promedio su buena experiencia a otras tres personas, en tanto que uno insatisfecho lo hace con nueve.

2.2.2. LA ATENCIÓN A LA SALUD

El grado de satisfacción del paciente con el proceso de atención a la salud, ha ido definido ampliamente como las actividades profesionales asociadas con proveer la atención²⁸.

La atención a la salud tiene tres componentes: La atención técnica, el manejo de la relación interpersonal, y el ambiente en que se lleva a cabo el proceso de atención. La atención técnica se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. Es un atributo del proceso de prestación de servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional²⁹.

El manejo de la relación interpersonal consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permita abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, de su pronóstico y plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que va ser sometido. Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena³⁰.

El ambiente de atención se refiere a las características del medio dentro del cual se proporciona esta, que las hacen aceptables o deseables por ejemplo: la comodidad del proceso de atención a través de ofrecer instalaciones (sala de espera, mobiliario) adecuadas y en buenas condiciones de conservación, iluminación adecuada, climatización congruente con los requerimientos del medio ambiente, limpieza, pulcritud, sin ruido excesivo , ausencia de fauna nociva (moscas, mosquitos, cucarachas, etc.)³¹.

También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad)³². En ocasiones, la accesibilidad se traslada conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquella abarca fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención como son los tiempos de espera, los horarios de servicio o los costos de la misma, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones³³. Que constituyen el primer punto de interrelación entre la población y el sistema de salud, como el grado de ajuste entre su capacidad de compra (o poder de utilización) y las resistencias. Estas últimas derivan de las características de los centros de salud y de su desempeño en la entrega de servicios³⁴.

Evaluar la satisfacción del paciente de acuerdo a estos componentes podría identificar necesidades y expectativas que determinen la aceptabilidad de la atención a la salud y de la organización³⁵. La información obtenida permitirá crear graficas o cuadros de control, interpretar resultados y desarrollar aplicaciones administrativas³⁶ con el propósito de realizar una estrategia para el mejoramiento de la calidad en el servicio³⁶.

2.2.3. PREDICTORES DE SATISFACCIÓN

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

La mayoría de estudios realizados desde los inicios de los años 90 sobre la satisfacción de los pacientes han tomado en cuenta el papel que juega las variables sociodemográficas como determinantes de la satisfacción^{37,38}.

Aunque la influencia de las características de los pacientes ha sido estudiada, la atención se ha enfocado sobre características sociodemográficas como: ocupación y estado civil³⁹, edad, sexo, educación, raza; ingresos^{39,40}.

Se ha encontrado que la edad es un predictor en la satisfacción del paciente de acuerdo a un determinado grupo de edad, generalmente los pacientes de mayor edad están más satisfechos de la atención recibida^{41,42,43,44}. Probablemente esto se deba a la existencia de una mayor continuidad de la relación dentista-paciente. Otros sin embargo, encuentran menos satisfacción⁴⁵.

El sexo es un importante predictor de la satisfacción del paciente^{46,47}. Sin embargo muchos estudios muestran que no existen diferencias de satisfacción en los pacientes en cuanto al sexo o estas no son significativas^{48,49}. Resultados de otros estudios indican que la satisfacción varía con el sexo⁴⁶.

Algunos estudios han demostrado que los pacientes mejor educados tienen más satisfacción^{50,41}, quizá esto se deba a que estos participan más en su diagnóstico y plan de tratamiento, mientras que otros encuentran menos satisfacción^{51,52}. Y otros encuentran más satisfacción en pacientes de menor educación^{44,53}.

Los pacientes de altos ingresos generalmente están más satisfechos^{50,54}. Sin embargo se ha encontrado que pacientes con una mejor recepción de su nivel económico han mostrado bajos niveles de satisfacción⁵³. Se ha reportado mayor satisfacción en personas casadas⁵⁵.

ATENCIÓN TÉCNICA

Se ha reportado a la competencia técnica como medidor de la satisfacción⁵⁶, así como la experiencia, la habilidad⁵⁷ y la actitud⁵⁸ que deben tener los dentistas para satisfacer a sus pacientes. Se ha encontrado que la elección del tratamiento por el dentista, el resultado del tratamiento, competencia y explicación son determinantes de la satisfacción del paciente y de su intención para continuar solicitando los servicios⁵⁹. Los pacientes también han expresado satisfacción con las técnicas de protección implementadas para el control de las infecciones durante el tratamiento⁶⁰ y el control del dolor⁶¹. Así como la reducción de la ansiedad mediante la conducta empática y comunicativa del dentista^{62,63}.

RELACIONES INTERPERSONALES

La interacción dentista – paciente involucra muchos aspectos de la atención y esta toma más importancia para el dentista cuando esta es comparada con otros profesionales, una buena relación dentista –paciente es un elemento integral en la calidad de la atención⁶⁴.

Existen diversos estudios donde nos muestra la importancia del aspecto de la relación interpersonal en la atención y del papel que juega como predictor de la satisfacción de los pacientes⁶². Donde la habilidad^{65,66} y la forma⁶⁷ para comunicarse del dentista son muy importantes para la satisfacción del paciente,

a las personas les gusta que muestren interés en su situación personal^{68,69,59}. En que tengan suficiente información^{70,71}, que participen en las decisiones de los procedimientos por hacer⁷², que nos hagan muchas preguntas y que les expliquemos sus dudas y lo hagamos de una manera simple que ellos puedan entender^{5,49,68,72,73}.

Esta satisfacción se incrementa si la información se da también por escrito⁶⁹, pudiendo ser acompañada de un folleto que de información sobre la enfermedad, el tratamiento y el cuidado que debe tener el paciente para mantener su salud⁷⁴.

La satisfacción del paciente aumenta significativamente a través de una comunicación efectiva⁷⁵, suficiente y adecuada para ellos⁶⁵ en forma activa durante el encuentro dentista paciente⁷⁶.

AMBIENTE DE ATENCIÓN

Un buen ambiente de trabajo influye significativamente en la satisfacción del paciente^{55,77,78}. Los pacientes también suelen evaluar si el personal, la sala de espera y los baños están limpios, iluminados y ventilados adecuadamente, los ruidos, olores, revistas, música, etc⁷⁹.

ACCECIBILIDAD

En un estudio realizado por Chisick, en 1992 encontró que los atributos relacionados a la accesibilidad al servicio para la atención dental eran evaluados por los pacientes con el más bajo promedio de satisfacción⁸⁰. El costo del servicio dental es un predictor de satisfacción para el paciente^{15,81}. A la gente no le satisface el alto costo del tratamiento dental^{5,82,83,84}, por eso el querer ser paciente de una institución pública es por el costo del tratamiento^{85,86}.

Otros estudios si encuentran insatisfacción cuando el tiempo de consulta es largo⁸⁷. El número de visitas, el fácil acceso y la comodidad son también predictores de satisfacción con la atención dental recibida⁸⁸. A los pacientes les desagrada no encontrar al odontólogo en el horario normal de la clínica⁸⁹. La continuidad de la atención es determinante en la satisfacción de los pacientes^{90,91} y la satisfacción se incrementa si es para ver al mismo doctor^{56,92}.

Se ha encontrado que los pacientes de práctica privada encuentran más satisfacción con la accesibilidad, disponibilidad y continuidad para su atención⁹³. Otros no encuentran diferencia entre un servicio público o uno privado⁹⁴.

La recepción positiva de la reputación del hospital o clínica que ofrece el servicio es importante para la satisfacción del paciente⁹⁵.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **RELACIÓN INTERPERSONAL:** Es la habilidad para percibir cómo se siente una persona en una relación o situación específica, se basa en el proceso de la empatía⁹⁶.
- **EMPATÍA:** Es una actitud, es la disposición de una persona a ponerse en la situación existencial de otra, más que sentir lo mismo que el otro, es cuestión de recepción y comprensión⁹⁷.
- **SATISFACCIÓN:** La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/ expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización⁹⁸.
- **CALIDAD DE VIDA:** Es un concepto que abarca todos los aspectos de la vida tal como los que experimentamos las personas, incluyendo aspectos tales como la salud física, el equilibrio psíquico, la autonomía y la responsabilidad social⁹⁹.
- **CALIDAD:** Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes¹⁰⁰.

- **SERVICIO:** Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico-como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo⁹⁹.
- **HUMANISMO:** Se define como la sensibilidad, compasión de las desgracias de nuestros semejantes¹⁰¹.
- **ACCECIBILIDAD:** El grado por el cual individuos están impedidos o facilitados en sus capacidades para adentrar a y recibir atención y servicios del sistema de atención de salud¹⁰².

CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

3.1.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL:

- El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, durante el año 2016.

3.1.2. HIPOTESIS DERIVADAS:

- El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Relación Interpersonal recibida.
- El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Atención técnica recibida.
- El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Accesibilidad a las instalaciones.
- El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre el Ambiente en la atención recibida.

3.2. VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES Y DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL.

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Nivel de satisfacción de los pacientes.

SATISFACCIÓN: La satisfacción es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de la discrepancia percibida entre su experiencia previa/ expectativas de nuestro producto y organización y el verdadero rendimiento experimentado una vez establecido el contacto con nuestra organización⁹⁸.

3.2.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIONES	ESCALA	TIPO	INDICADOR	CATEGORIA
"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE EDAD, EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016"	1) El nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la Atención técnica recibida.	ORDINAL	CUALITATIVO	Preguntas del cuestionario 6– 15 (Anexo 01)	-Muy satisfecho -Satisfecho -Medianamente satisfecho -Poco satisfecho -No satisfecho
	2) El nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la Relación Interpersonal recibida.	ORDINAL	CUALITATIVO	Preguntas del cuestionario 16– 25 (Anexo 01)	
	3) El nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre la Accesibilidad a las instalaciones.	ORDINAL	CUALITATIVO	Preguntas del cuestionario 26– 33 (Anexo 01)	
	4) El nivel de satisfacción que manifiesta el paciente sobre el Ambiente en la Atención recibida.	ORDINAL	CUALITATIVO	Preguntas del cuestionario 34– 43 (Anexo 01)	

CAPITULO IV: METODOLOGÍA

4.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño de la investigación es no experimental, ya que no se va a manipular la variable, es transversal debido a que se realizara la medición en un tiempo determinado a lo largo de toda la investigación. El Nivel de investigación es descriptivo, analítico, debido a que describe el comportamiento de cierto fenómeno, sin intervenir en él, y solo presenta un panorama general de los indicadores de estudio, que buscó la recolección de datos mediante una encuesta para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud, de la ciudad de Cajamarca.

4.2. DISEÑO MUESTRAL, MATRIZ DE CONSISTENCIA.

4.2.1. Población:

La población de esta investigación está conformada por pacientes de 18 a 50 años de edad, de género femenino y masculino que hayan pasado consulta externa en el Servicio de Odontología y deseen participar de la investigación en el Hospital II de EsSalud de la ciudad de Cajamarca, durante el año 2016.

Siendo el total de pacientes atendidos por año en el Servicio de Odontología de 20,380 (Información brindada por el Hospital II EsSalud).

4.2.2. Muestra:

La muestra estuvo conformada por 149 pacientes. La muestra extraída fue adecuada y representativa de la población. El nivel de confianza se estableció en un 95%. Se usó el muestreo simple y sin reemplazo deducido de la siguiente formula:

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

Donde:

N = Población atendida durante un año.

n = Tamaño de la muestra.

Z = Nivel de confianza (95%).

p = Proporción estimada de pacientes satisfechos según antecedentes del estudio.

q = Proporción estimada de pacientes no satisfechos.

E = Tolerancia de error de muestreo

Reemplazamos valores para determinar el tamaño de la muestra:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.89$$

$$q = 0.11$$

$$N = 20380$$

$$E = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.89 \times 0.11 \times 20380)}{(20380 \times (0.05)^2) + (1.96)^2 (0.89 \times 0.11)}$$

$$n = 149$$

CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Pacientes de género femenino y masculino de 18 a 50 años de edad, que pasaron por consulta externa en el servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud, de la ciudad de Cajamarca, y que acepten participar en el estudio.

CRITERIO DE EXCLUSIÓN:

- Pacientes que aún no cumplen la mayoría de edad (niños).
- Pacientes que pasen los 50 años de edad.
- Pacientes que acuden a consulta externa Odontológica que no den su consentimiento para realizar la encuesta.
- Pacientes que acuden a consulta externa Odontológica que tengan alguna discapacidad mental.

CRITERIO DE ELIMINACIÓN:

- Encuestas en las que no se ha concluido el llenado.
- Encuestas que hayan sido mal llenadas.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE EDAD ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL HOSPITAL II DE ESSALUD CAJAMARCA EN EL AÑO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	
			VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PRINCIPAL: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016?</p> <p>ESPECIFICOS -¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Relación Interpersonal recibida? - ¿Cuál el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Atención Técnica recibida? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la accesibilidad a las instalaciones? - ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre el Ambiente en la atención recibida?</p>	<p>PRINCIPAL: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016?</p> <p>ESPECIFICOS -Determinar el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Relación Interpersonal recibida. -Definir el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Atención técnica recibida. -Determinar el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre la Accesibilidad a las instalaciones. -Identificar el nivel de satisfacción que manifiesten los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, sobre el Ambiente en la atención recibida.</p>	<p>PRINCIPAL: H. El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, durante el año 2016.</p> <p>DERIVADAS: -El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Relación Interpersonal recibida. -El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la Atención técnica recibida. -El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre la accesibilidad a las instalaciones. -El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca en el año 2016, sobre el Ambiente en la atención recibida.</p>	<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN: En los pacientes de 18 a 50 años de edad, atendidos en el servicio de odontología.</p> <p>Indicador: Muy satisfecho = 5 Satisfecho = 4 Medianamente satisfecho = 3 Poco satisfecho = 2 No satisfecho = 1</p>	<p>POBLACIÓN: La población de esta investigación está conformada por pacientes de 18 a 50 años de edad, de género femenino y masculino, que hayan pasado consulta externa en el Servicio de Odontología y deseen participar de la investigación en el Hospital II de EsSalud de la ciudad de Cajamarca, durante el año 2016. Siendo el total de pacientes atendidos por año en el Servicio de Odontología de 20,380 (Información brindada por el Hospital II de EsSalud.)</p> <p>MUESTRA: n= 149 pacientes.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Método Descriptivo analítico.</p> <p>DISEÑO: Tipo no experimental transversal.</p> <p>INSTRUMENTO: Encuesta.</p>

4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD (ANEXO 01, 02,03)

4.3.1. TÉCNICAS:

Para poder determinar el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud, de la ciudad de Cajamarca, se realizó una encuesta a los pacientes que desearon participar de este estudio, aplicándolo a pacientes de género masculino y femenino entre 18 y 50 años de edad.

4.3.2. INSTRUMENTOS:

Como instrumento de recolección de datos para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud de la ciudad de Cajamarca se utilizó un cuestionario estructurado ya validado como instrumento de recolección de datos, el cual se elaboró considerando los puntos básicos sobre el tema y con las modificaciones previas debidas.

Este cuestionario consta de dos secciones:

Sección I: correspondiente a datos generales de los pacientes y consta de 5 preguntas.

Sección II: consta de 38 preguntas cerradas orientadas a medir la variable principal de esta investigación referente al nivel de satisfacción.

El cuestionario se calificó por dimensiones de la siguiente manera:

- Relación interpersonal (10 preguntas)
- Atención técnica (10 preguntas)
- Accesibilidad (8 preguntas)
- Ambiente de atención (10 preguntas)

Los resultados fueron evaluados según la escala de Licker considerando los siguientes puntajes para cada ítem:

Totalmente en desacuerdo	1 punto
En desacuerdo	2 puntos
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3 puntos
De acuerdo	4 puntos
Totalmente de acuerdo	5 puntos

Para el nivel de satisfacción en la dimensión Atención Técnica recibida se tomaron en cuenta las siguientes categorías:

Categoría	Evaluación
Muy satisfecho	Mayor de 41 puntos
Satisfecho	De 34 a 41 puntos
Medianamente satisfecho	De 26 a 33 puntos
Poco satisfecho	De 18 a 25 puntos
No satisfecho	Menor de 18 puntos

Para determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Relación Interpersonal se tomaron en cuenta las siguientes categorías:

Categoría	Evaluación
Muy satisfecho	Mayor de 41 puntos
Satisfecho	De 34 a 41 puntos
Medianamente satisfecho	De 26 a 33 puntos
Poco satisfecho	De 18 a 25 puntos
No satisfecho	Menor de 18 puntos

El nivel de satisfacción en la dimensión Accesibilidad a las instalaciones se determinó considerando las siguientes categorías:

Categoría	Evaluación
Muy satisfecho	Mayor de 36 puntos
Satisfecho	De 30 a 36 puntos
Medianamente satisfecho	De 23 a 29 puntos
Poco satisfecho	De 16 a 22 puntos
No satisfecho	Menor de 16 puntos

Para Para determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Ambiente en la Atención se tomaron en cuenta las siguientes categorías:

Categoría	Evaluación
Muy satisfecho	Mayor de 41 puntos
Satisfecho	De 34 a 41 puntos
Medianamente satisfecho	De 26 a 33 puntos
Poco satisfecho	De 18 a 25 puntos
No satisfecho	Menor de 18 puntos

En forma global:

Nivel de Satisfacción	Evaluación
Muy satisfecho	De 158 a 190 puntos
Satisfecho	De 128 a 157 puntos
Medianamente satisfecho	De 98 a 127 puntos
Poco satisfecho	De 68 a 97 puntos
No satisfecho	De 38 a 67 puntos

APLICACIÓN DE CUESTIONARIO:

El cuestionario fue aplicado a pacientes que han pasado consulta externa por el Servicio de Odontología que cumplieran con los criterios de inclusión y de exclusión.

4.4. TÉCNICA DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Para procesar la información se usó el software estadístico SPSS versión 23, luego los datos fueron presentados en tablas y gráficos estadísticos adecuados.

4.5. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Para el análisis de la información se realizó la distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales.

4.6. ASPECTOS ÉTICOS CONTEMPLADOS.

Para la presente investigación, se siguió los principios de la Declaración del tratado de Helsinki de la Asamblea Médica Mundial (AMM). Principios éticos para las investigaciones Adoptada por la 18^a Asamblea Médica Mundial, Helsinki, Finlandia, junio de 1964 y enmendada por la 29^a Asamblea Médica Mundial, Tokio, Japón, octubre de 1975, 35^a Asamblea Médica Mundial, Venecia, Italia, octubre de 1983, 41^a Asamblea Médica Mundial, Hong Kong, septiembre de 1989, 48^a Asamblea General Somerset West, Sudáfrica, octubre de 1996, 52^a Asamblea General, Edimburgo, Escocia, octubre de 2000. Nota de Clarificación, agregada por la Asamblea General de la Asamblea Médica Mundial, Washington 2002. Nota de Clarificación, agregada por la Asamblea General de la Asamblea Médica Mundial, Tokio 2004. 59^a Asamblea general, Seúl, Corea, octubre de 2008. 64^a Asamblea General, Fortaleza, Brasil, octubre de 2013.

Los principios acordados dicen que el deber del investigador es proteger la vida, la salud, la intimidad y la dignidad del ser humano; que solo se justifica la investigación si la población puede beneficiarse de sus resultados, también nos dice que debe estar primero el bienestar de los seres humanos sobre los intereses de la ciencia y de la sociedad; las personas deben ser participantes voluntarios e informados y poder retirarse en cualquier momento de la investigación.

Para considerar el aspecto ético de toda investigación, se consideró el consentimiento informado (anexo N° 04) que todos los pacientes tuvieron que firmar para la posterior recolección de datos.

CAPITULO V: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO, TABLAS DE FRECUENCIAS, GRÁFICOS.

TABLA N° 01

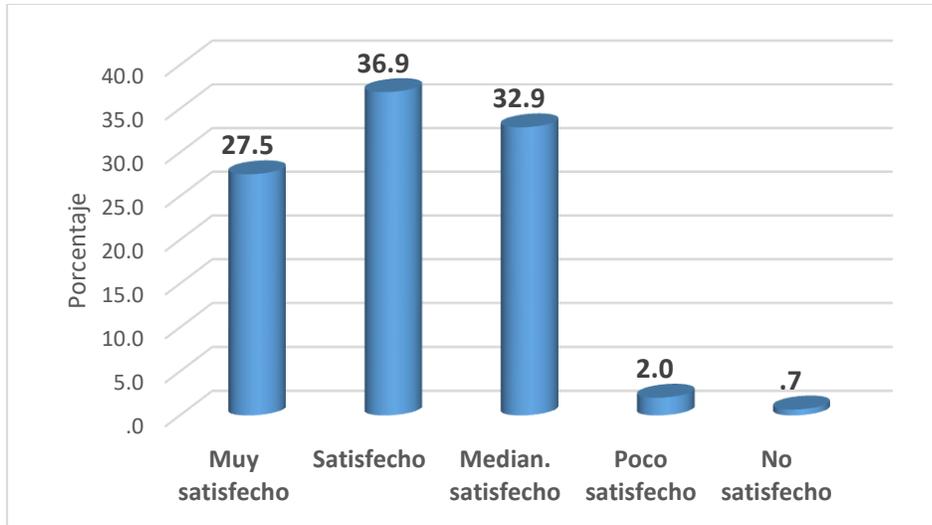
Nivel de satisfacción global en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Nivel de satisfacción	N°	%	IC:95%
Muy satisfecho	41	27.5	(20.3-34.7)
Satisfecho	55	36.9	(29.2-44.6)
Medianamente satisfecho	49	32.9	(25.4-40.4)
Poco satisfecho	3	2.0	(0.0-4.2)
No satisfecho	1	0.7	(0.0-2.0)
Total	149	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 01

Nivel de satisfacción global en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.



En la Tabla N° 01 y en el Gráfico N°01 se observa respecto al nivel de satisfacción del paciente en la atención recibida, en un 36.9% (IC95%:29.2-44.6) se encuentra satisfecho, el 32.9% (IC95%:25.4-40.4) se encuentra medianamente satisfecho, 27.5% (IC95%:20.3-34.7) muy satisfecho, 2% (IC95%:0.0-4.2) poco satisfecho y 0.7% (IC95%:0.0-2.0) no satisfecho. Como se puede verificar la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos, seguido de los pacientes que se encuentran medianamente satisfechos y en menor proporción no satisfechos.

TABLA N° 02

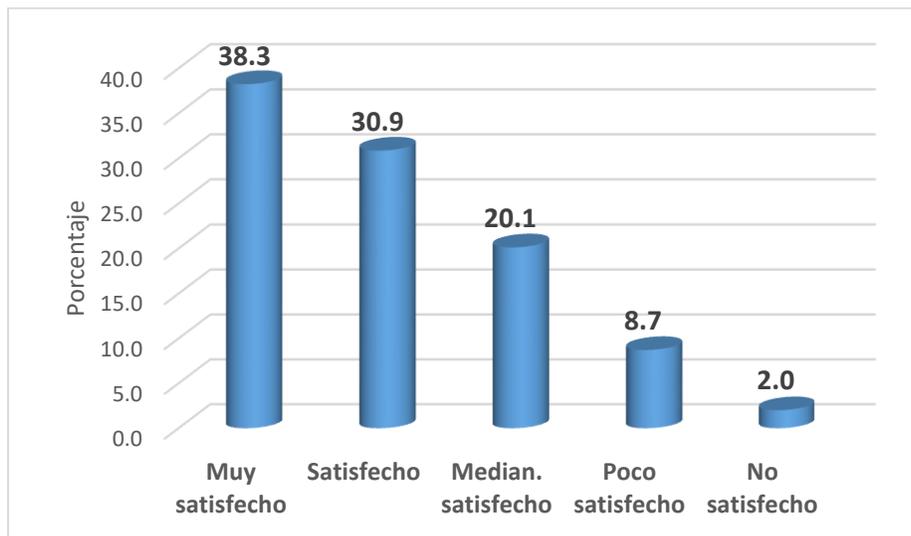
Nivel de satisfacción sobre relación interpersonal recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Nivel de satisfacción	N°	%	IC:95%
Muy satisfecho	57	38.3	(30.5-46.1)
Satisfecho	46	30.9	(23.5-38.3)
Medianamente satisfecho	30	20.1	(13.7-26.5)
Poco satisfecho	13	8.7	(4.2-13.2)
No satisfecho	3	2.0	(0.0-4.2)
Total	149	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 02

Nivel de satisfacción sobre relación interpersonal recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.



En la Tabla N° 02 y en el Gráfico N° 02 se observa en lo que respecta a relaciones interpersonales, el nivel de satisfacción del paciente en un 38.3% (IC95%:30.5-46.1) se encuentra muy satisfecho, el 30.9% (IC95%:23.5-38.3) se encuentra satisfecho, el 20.1% (IC95%:13.7-26.5) medianamente satisfecho, el 8.7% (IC95%:4.2-13.2) poco satisfecho y el 2% (IC95%:0.0-4.2) no satisfecho. Como se puede ver la mayoría de los pacientes se encuentran muy satisfechos y en menor proporción no satisfechos. Los pacientes se encuentran muy satisfechos con respecto a las pregunta del cuestionario en la que el odontólogo usa palabras que el paciente puede entender, le explica claramente los problemas que tiene en la boca y cómo debe mantener la boca sana.

TABLA N° 2.1

Tabla de preguntas de nivel de satisfacción sobre relación interpersonal recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Ítems		N°	%
¿Conoce el nombre del Odontólogo que lo atendió?	No satisfecho	7	4.7
	Poco satisfecho	11	7.4
	Medianamente satisfecho	13	8.7
	Satisfecho	46	30.9
	Muy satisfecho	72	48.3
¿El odontólogo mostro interés en su problema?	No satisfecho	7	4.7
	Poco satisfecho	27	18.1
	Medianamente satisfecho	28	18.8
	Satisfecho	41	27.5
	Muy satisfecho	46	30.9
¿El odontólogo lo animo a preguntar y lo escucho cuidadosamente?	No satisfecho	12	8.1
	Poco satisfecho	20	13.4
	Medianamente satisfecho	22	14.8
	Satisfecho	46	30.9
	Muy satisfecho	49	32.9
¿El odontólogo uso instrumentos que le hacían sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	No satisfecho	9	6.0
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	40	26.8
	Satisfecho	47	31.5
	Muy satisfecho	38	25.5
¿El odontólogo le explicó claramente los problemas que usted tiene en la boca?	No satisfecho	4	2.7
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	30	20.1
	Satisfecho	54	36.2
	Muy satisfecho	46	30.9
¿El odontólogo le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar la decisión?	No satisfecho	9	6.0
	Poco satisfecho	18	12.1
	Medianamente satisfecho	43	28.9
	Satisfecho	48	32.2
	Muy satisfecho	31	20.8
¿El odontólogo le explicó lo que va hacer en su tratamiento?	No satisfecho	6	4.0
	Poco satisfecho	16	10.7
	Medianamente satisfecho	35	23.5
	Satisfecho	49	32.9
	Muy satisfecho	43	28.9
¿El odontólogo le explico cómo mantener su boca sana?	No satisfecho	6	4.0
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	24	16.1
	Satisfecho	54	36.2
	Muy satisfecho	50	33.6
¿El odontólogo uso palabras que usted podía entender?	No satisfecho	3	2.0
	Poco satisfecho	4	2.7
	Medianamente satisfecho	20	13.4
	Satisfecho	70	47.0
	Muy satisfecho	52	34.9
¿El odontólogo le inspiro confianza?	No satisfecho	8	5.4
	Poco satisfecho	22	14.8
	Medianamente satisfecho	27	18.1
	Satisfecho	47	31.5
	Muy satisfecho	45	30.2
Total		149	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 2.1

Gráfico de preguntas de nivel de satisfacción sobre relación interpersonal recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

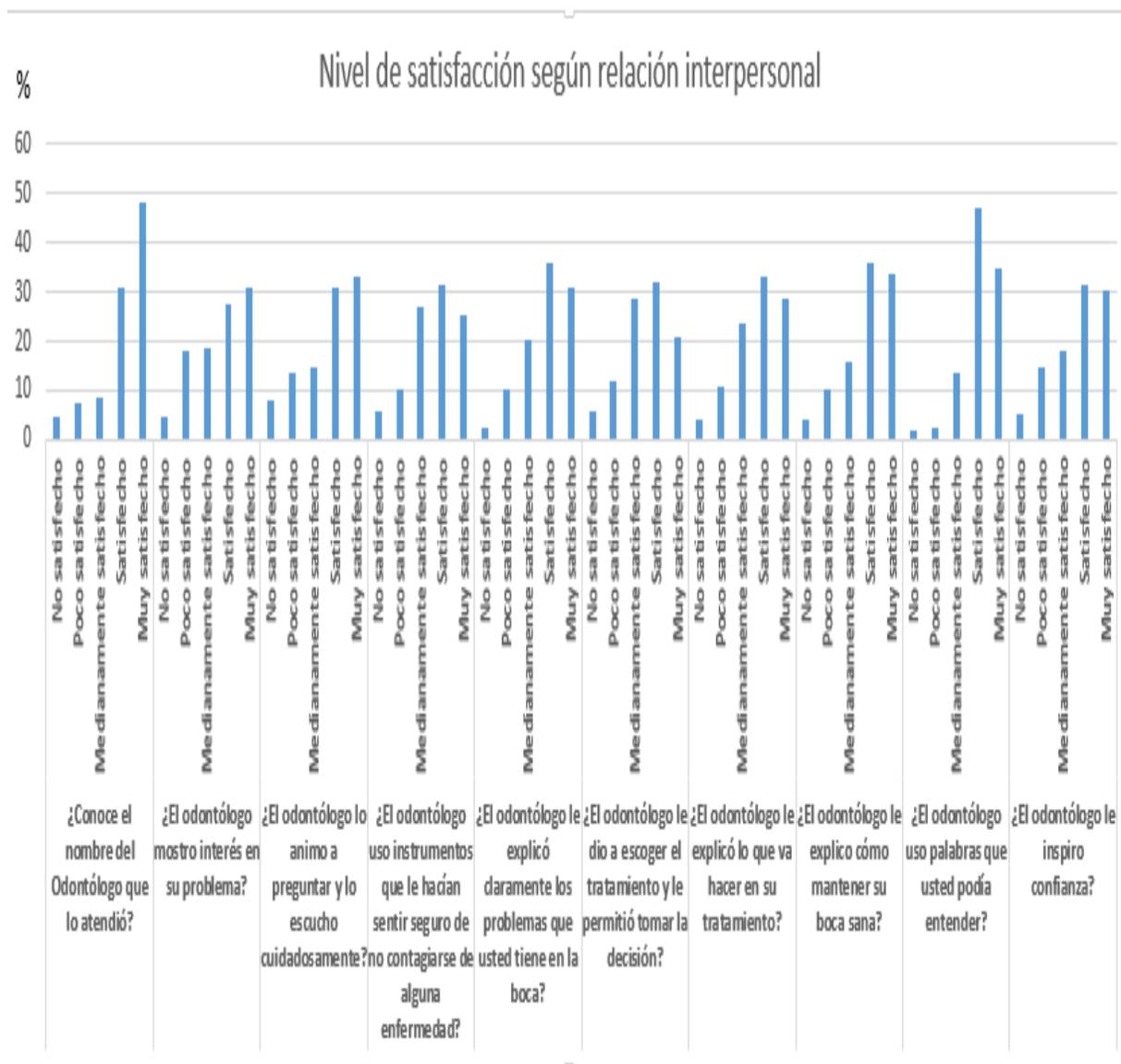


TABLA N° 03

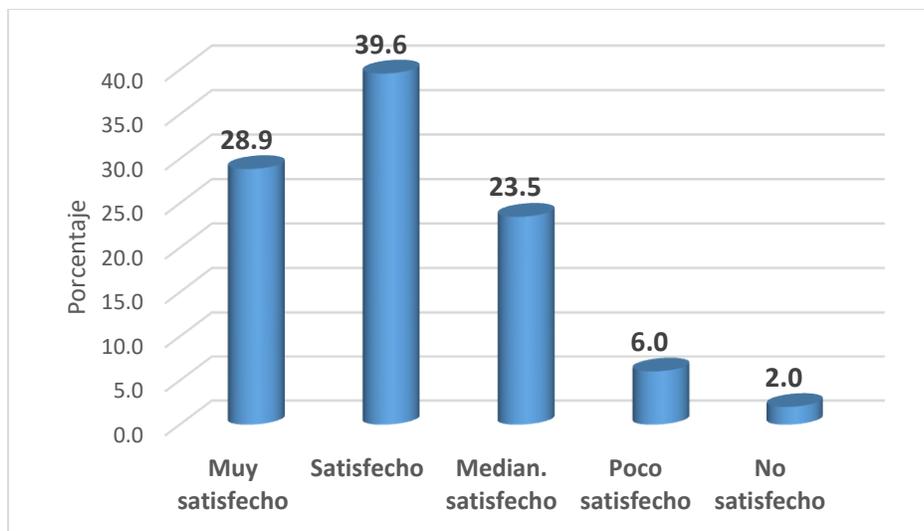
Nivel de satisfacción sobre atención técnica recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el servicio de odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Nivel de satisfacción	N°	%	IC:95%
Muy satisfecho	43	28.9	(21.6-36.2)
Satisfecho	59	39.6	(31.7-47.5)
Medianamente satisfecho	35	23.5	(16.7-30.3)
Poco satisfecho	9	6.0	(2.2-9.8)
No satisfecho	3	2.0	(0.0-4.2)
Total	149	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 03

Nivel de satisfacción sobre atención técnica recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.



En la Tabla N° 03 y en el Gráfico N° 03 se observa en lo referente a la atención técnica recibida, el nivel de satisfacción del paciente en un 39.6% (IC95%: 31.7-47.5) se encuentra satisfecho, el 28.9% (IC95%:21.6-36.2) se encuentra muy satisfecho, el 23.5% (IC95%:16.7-30.3) medianamente satisfecho, el 6% (IC95%:2.2-9.8) poco satisfecho y el 2% (IC95%:0.0-4.2) no satisfecho. Como se puede ver la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos y en menor proporción no satisfechos. Esto con referencia a las preguntas del cuestionario asegura de que el paciente estuviera bien anestesiado antes de hacer un procedimiento, tiene la habilidad y competencia para realizarle el tratamiento, y es cuidadoso con los procedimientos que realiza.

TABLA N° 3.1

Tabla de preguntas de nivel de satisfacción sobre atención técnica recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el servicio de odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Ítems		N°	%
¿Conoce el nombre del Odontólogo que lo atendió?	No satisfecho	7	4.7
	Poco satisfecho	11	7.4
	Medianamente satisfecho	13	8.7
	Satisfecho	46	30.9
	Muy satisfecho	72	48.3
¿El odontólogo mostro interés en su problema?	No satisfecho	7	4.7
	Poco satisfecho	27	18.1
	Medianamente satisfecho	28	18.8
	Satisfecho	41	27.5
	Muy satisfecho	46	30.9
¿El odontólogo lo animo a preguntar y lo escucho cuidadosamente?	No satisfecho	12	8.1
	Poco satisfecho	20	13.4
	Medianamente satisfecho	22	14.8
	Satisfecho	46	30.9
	Muy satisfecho	49	32.9
¿El odontólogo uso instrumentos que le hacían sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	No satisfecho	9	6.0
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	40	26.8
	Satisfecho	47	31.5
	Muy satisfecho	38	25.5
¿El odontólogo le explicó claramente los problemas que usted tiene en la boca?	No satisfecho	4	2.7
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	30	20.1
	Satisfecho	54	36.2
	Muy satisfecho	46	30.9
¿El odontólogo le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar la decisión?	No satisfecho	9	6.0
	Poco satisfecho	18	12.1
	Medianamente satisfecho	43	28.9
	Satisfecho	48	32.2
	Muy satisfecho	31	20.8
¿El odontólogo le explicó lo que va hacer en su tratamiento?	No satisfecho	6	4.0
	Poco satisfecho	16	10.7
	Medianamente satisfecho	35	23.5
	Satisfecho	49	32.9
	Muy satisfecho	43	28.9
¿El odontólogo le explico cómo mantener su boca sana?	No satisfecho	6	4.0
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	24	16.1
	Satisfecho	54	36.2
	Muy satisfecho	50	33.6
¿El odontólogo uso palabras que usted podía entender?	No satisfecho	3	2.0
	Poco satisfecho	4	2.7
	Medianamente satisfecho	20	13.4
	Satisfecho	70	47.0
	Muy satisfecho	52	34.9
¿El odontólogo le inspiro confianza?	No satisfecho	8	5.4
	Poco satisfecho	22	14.8
	Medianamente satisfecho	27	18.1
	Satisfecho	47	31.5
	Muy satisfecho	45	30.2
Total		149	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 3. 1

Gráfico de preguntas del nivel de satisfacción sobre atención técnica recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el servicio de odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

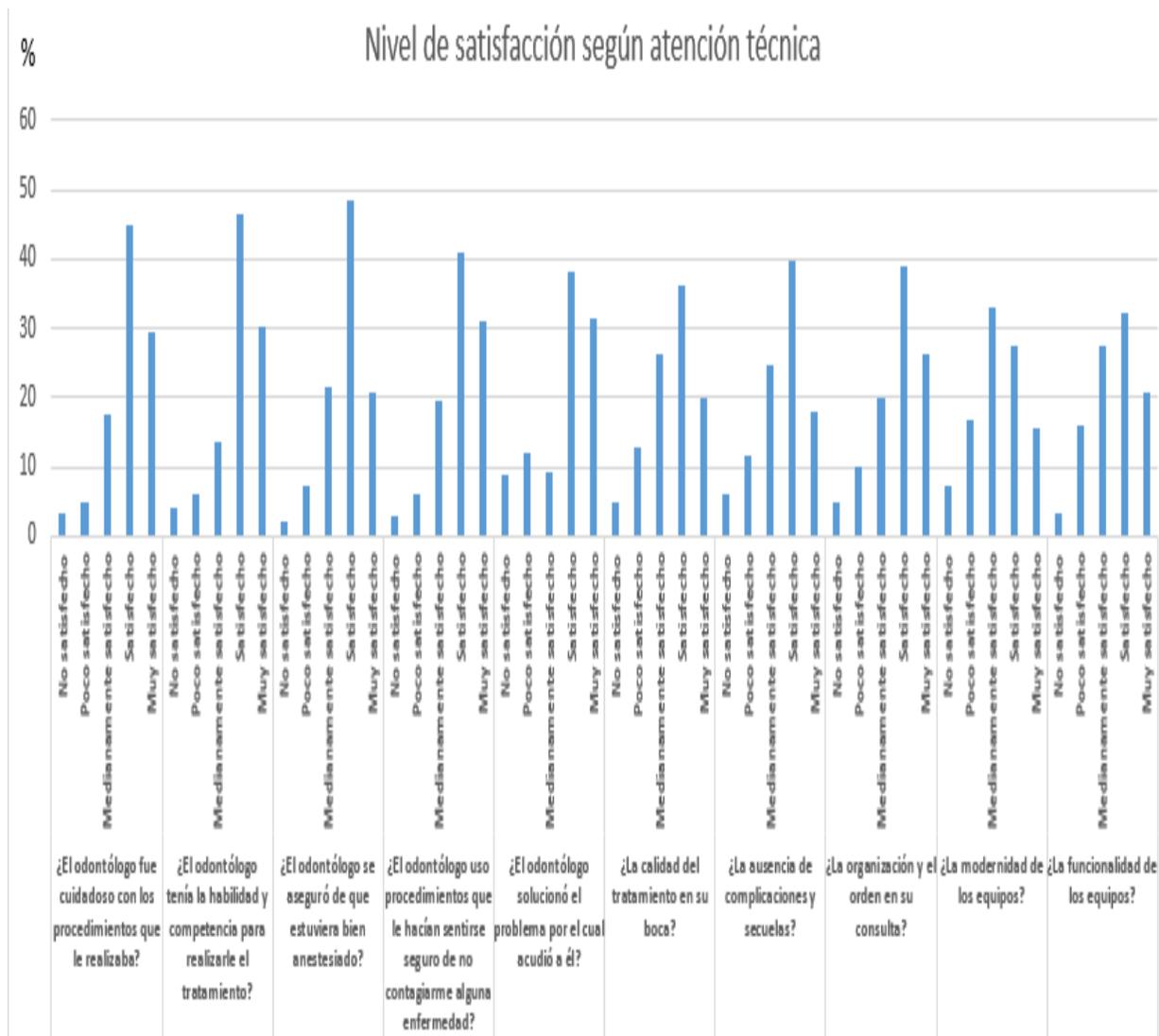


TABLA N° 04

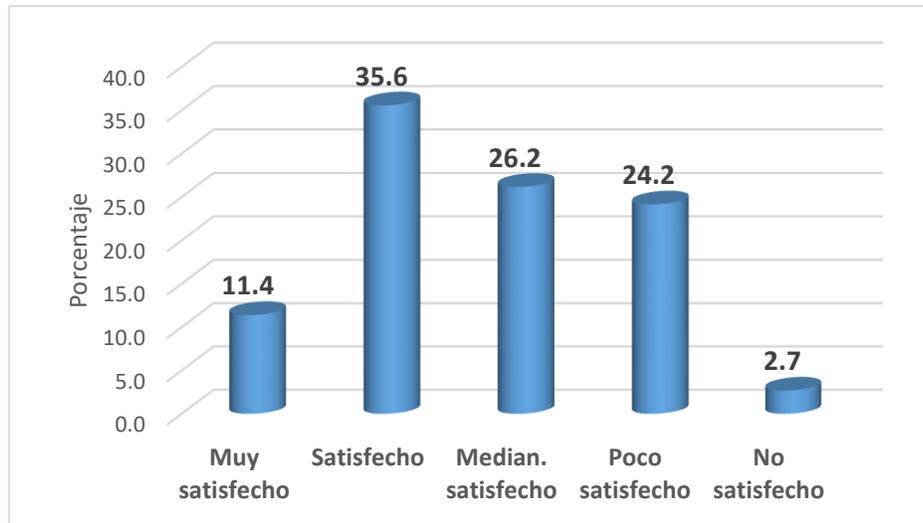
Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a las instalaciones que refieren los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Nivel de satisfacción	N°	%	IC:95%
Muy satisfecho	17	11.4	(6.3-16.5)
Satisfecho	53	35.6	(27.9-43.3)
Medianamente satisfecho	39	26.2	(19.1-33.3)
Poco satisfecho	36	24.2	(17.3-31.1)
No satisfecho	4	2.7	(0.1-5.3)
Total	149	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 04

Nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a las instalaciones que refieren los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.



En la Tabla N° 04 y en el Gráfico N° 04 se observa en lo que respecta a la accesibilidad a las instalaciones, el nivel de satisfacción del paciente en un 35.6% (IC95%:27.9-43.3) se encuentra satisfecho, el 26.2% (IC95%:19.1-33.3) se encuentra medianamente satisfecho, el 24.2% (IC95%:17.3-31.1) poco satisfecho, el 11.4% (IC95%:6.3-16.5) muy satisfecho y el 2.7% (IC95%:0.1-5.3) no satisfecho. Como se puede ver la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos y en menor proporción no satisfechos. De acuerdo al cuestionario donde los pacientes refieren estar satisfechos porque pueden localizar el consultorio donde lo atendieron de forma rápida, recibieron atención el día que estuvo programada su cita y porque en el establecimiento hay facilidad para desplazarse.

TABLA N° 4.1

Tabla de preguntas con relación al nivel de satisfacción según accesibilidad a las instalaciones que refieren los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

ítems		N°	%
¿El tiempo que tomó para obtener la cita?	No satisfecho	65	43.6
	Poco satisfecho	30	20.1
	Medianamente satisfecho	15	10.1
	Satisfecho	27	18.1
	Muy satisfecho	12	8.1
¿El tiempo que esperó al odontólogo para que lo atienda?	No satisfecho	13	8.7
	Poco satisfecho	39	26.2
	Medianamente satisfecho	25	16.8
	Satisfecho	49	32.9
¿El tiempo que pasó con el odontólogo durante su atención?	Muy satisfecho	23	15.4
	No satisfecho	8	5.4
	Poco satisfecho	22	14.8
	Medianamente satisfecho	36	24.2
¿El poder localizar el consultorio donde lo atendieron?	Satisfecho	50	33.6
	Muy satisfecho	33	22.1
	No satisfecho	1	0.7
	Poco satisfecho	11	7.4
¿La disponibilidad del odontólogo cuando fuese necesario?	Medianamente satisfecho	20	13.4
	Satisfecho	69	46.3
	Muy satisfecho	48	32.2
	No satisfecho	31	20.8
¿Recibió atención el día que estuvo programada su cita?	Poco satisfecho	31	20.8
	Medianamente satisfecho	21	14.1
	Satisfecho	43	28.9
	Muy satisfecho	23	15.4
¿El horario y días de atención en el hospital?	No satisfecho	6	4.0
	Poco satisfecho	12	8.1
	Medianamente satisfecho	12	8.1
	Satisfecho	67	45.0
	Muy satisfecho	52	34.9
¿La facilidad para desplazarse: Rampas, señalización u otros?	No satisfecho	10	6.7
	Poco satisfecho	35	23.5
	Medianamente satisfecho	21	14.1
	Satisfecho	43	28.9
	Muy satisfecho	40	26.8
Total	No satisfecho	7	4.7
	Poco satisfecho	14	9.4
	Medianamente satisfecho	29	19.5
	Satisfecho	58	38.9
	Muy satisfecho	41	27.5
Total		149	100.0

Fuente: Encuesta aplicada

GRÁFICO N° 4.1

Gráfico de preguntas del nivel de satisfacción sobre la accesibilidad a las instalaciones que refieren los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

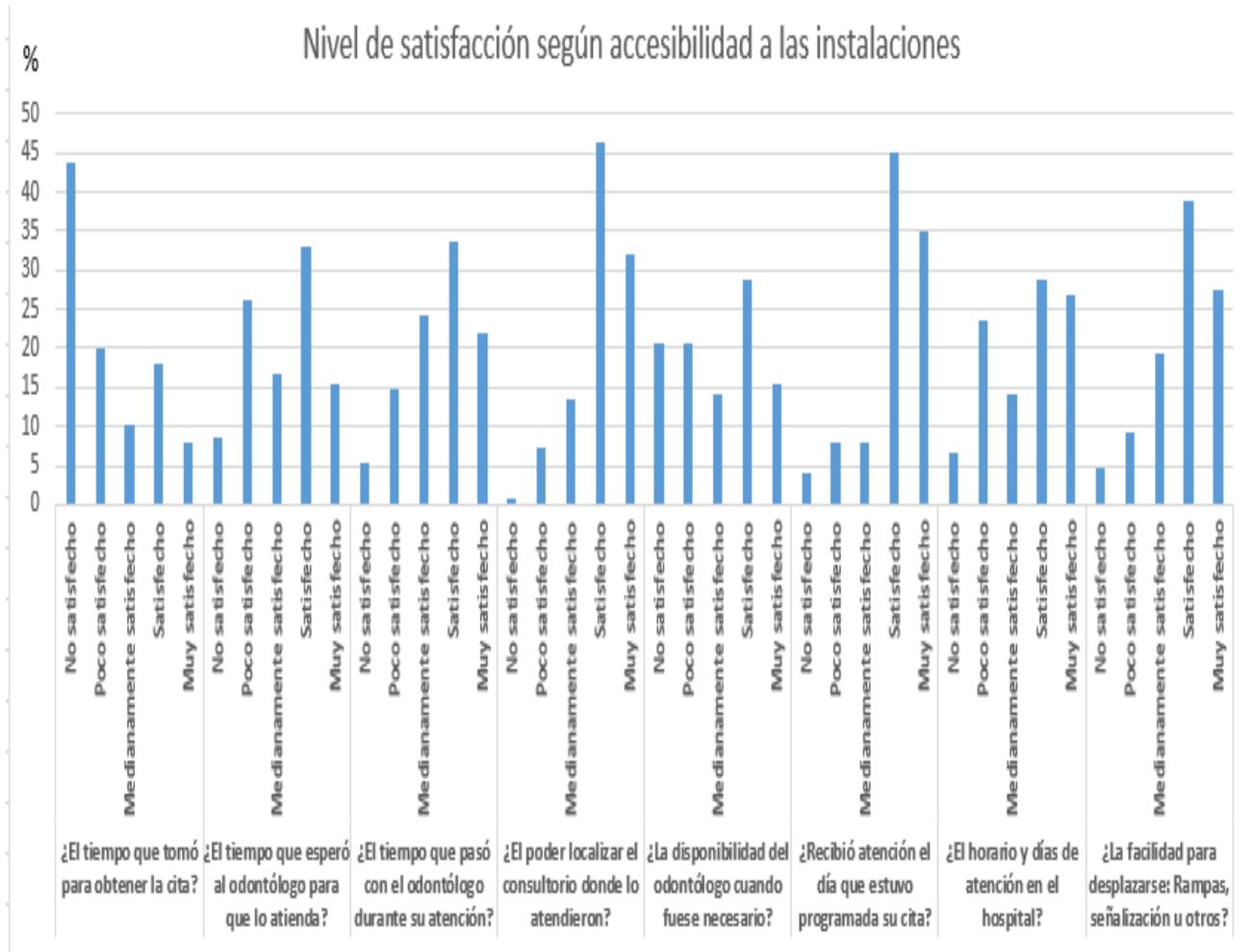


TABLA N° 05

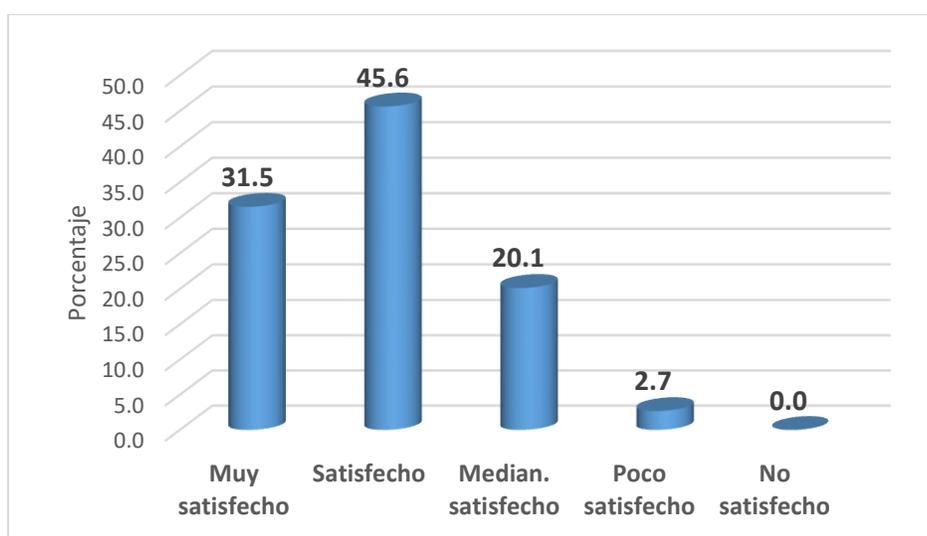
Nivel de satisfacción sobre el ambiente en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Nivel de satisfacción	N°	%	IC:95%
Muy satisfecho	47	31.5	(24.0-39.0)
Satisfecho	68	45.6	(37.6-53.6)
Medianamente satisfecho	30	20.1	(13.7-26.5)
Poco satisfecho	4	2.7	(0.1-5.3)
No satisfecho	0	0.0	-----
Total	149	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 05

Nivel de satisfacción sobre el ambiente en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.



En la tabla N° 05 y en el gráfico N°05 se observa en lo que respecta al ambiente de atención, el nivel de satisfacción del paciente en un 45.6% (IC95%:37.6-53.6) se encuentra satisfecho, el 31.5% (IC95%:24.0-39.0) se encuentra muy satisfecho, el 20.1% (IC95%:13.7-26.5) medianamente satisfecho, el 2.7% (IC95%:0.1-5.3) poco satisfecho y el 0% no satisfecho. Como se puede ver la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos. Los pacientes se encuentran satisfechos porque el odontólogo usa palabras que pueden entender, por su higiene personal, apariencia personal y la limpieza del consultorio.

TABLA N° 5.1

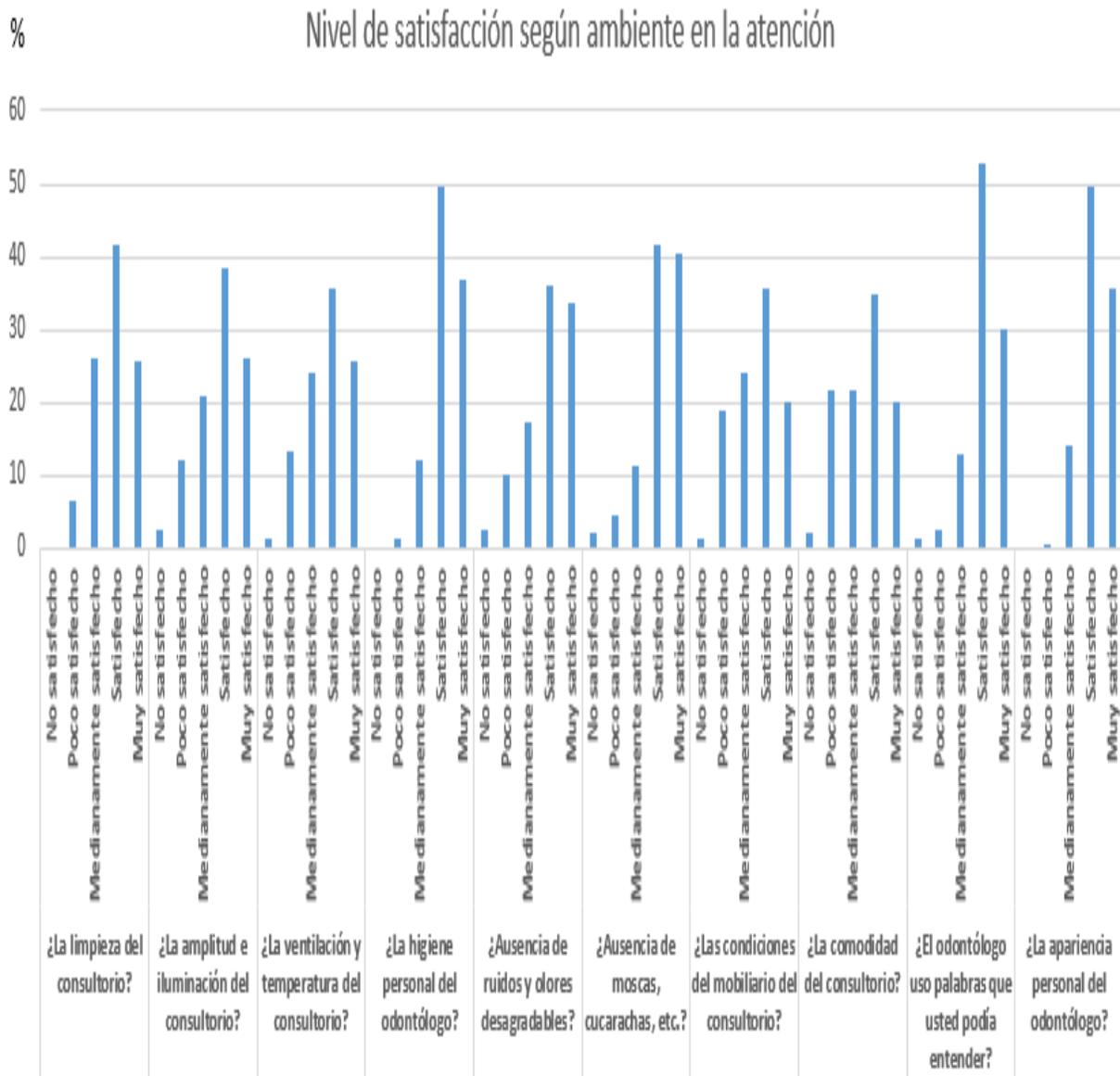
Tabla de preguntas del nivel de satisfacción sobre el ambiente en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016.

Ítems		N°	%
¿La limpieza del consultorio?	No satisfecho	0	0
	Poco satisfecho	10	6.7
	Medianamente satisfecho	39	26.2
	Satisfecho	62	41.6
	Muy satisfecho	38	25.5
¿La amplitud e iluminación del consultorio?	No satisfecho	4	2.7
	Poco satisfecho	18	12.1
	Medianamente satisfecho	31	20.8
	Satisfecho	57	38.3
	Muy satisfecho	39	26.2
¿La ventilación y temperatura del consultorio?	No satisfecho	2	1.3
	Poco satisfecho	20	13.4
	Medianamente satisfecho	36	24.2
	Satisfecho	53	35.6
	Muy satisfecho	38	25.5
¿La higiene personal del odontólogo?	No satisfecho	0	0
	Poco satisfecho	2	1.3
	Medianamente satisfecho	18	12.1
	Satisfecho	74	49.7
	Muy satisfecho	55	36.9
¿Ausencia de ruidos y olores desagradables?	No satisfecho	4	2.7
	Poco satisfecho	15	10.1
	Medianamente satisfecho	26	17.4
	Satisfecho	54	36.2
	Muy satisfecho	50	33.6
¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?	No satisfecho	3	2.0
	Poco satisfecho	7	4.7
	Medianamente satisfecho	17	11.4
	Satisfecho	62	41.6
	Muy satisfecho	60	40.3
¿Las condiciones del mobiliario del consultorio?	No satisfecho	2	1.3
	Poco satisfecho	28	18.8
	Medianamente satisfecho	36	24.2
	Satisfecho	53	35.6
	Muy satisfecho	30	20.1
¿La comodidad del consultorio?	No satisfecho	3	2.0
	Poco satisfecho	32	21.5
	Medianamente satisfecho	32	21.5
	Satisfecho	52	34.9
	Muy satisfecho	30	20.1
¿El odontólogo uso palabras que usted podía entender?	No satisfecho	2	1.3
	Poco satisfecho	4	2.7
	Medianamente satisfecho	19	12.8
	Satisfecho	79	53.0
	Muy satisfecho	45	30.2
¿La apariencia personal del odontólogo?	No satisfecho	0	0.0
	Poco satisfecho	1	.7
	Medianamente satisfecho	21	14.1
	Satisfecho	74	49.7
	Muy satisfecho	53	35.6
Total		149	100.0

Fuente: Encuesta aplicada.

GRÁFICO N° 5.1

Tabla de preguntas del nivel de satisfacción sobre el ambiente en la atención recibida por los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, en el año 2016



5.2. ANÁLISIS INTERFERENCIAL; PRUEBAS ESTADÍSTICAS PARAMÉTRICAS, NO PARAMÉTRICAS, DE CORRELACIÓN, DE REGRESIÓN U OTRAS.

Para el análisis inferencial se usó los intervalos de confianza para la estimación de proporciones poblacionales con una confiabilidad del 95%, mediante la siguiente formula:

$$p - Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} < P < p + Z \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

Donde:

P = Proporción poblacional (parámetro desconocido).

p = Proporción muestral.

Z = 1.96 (Coeficiente de confiabilidad al 95%).

n = 149 (Tamaño de la muestra).

5.3. COMROBACIÓN DE HIPÓTESIS, TÉCNICAS ESTADITICAS EMPLEADAS.

La comprobación de hipótesis se realizó mediante la distribución de frecuencias, habiéndose encontrado que el 27.5% está muy satisfecho y el 36.9% satisfecho, determinando que el 66.4% en los pacientes se encuentran satisfechos lo que constituye la mayoría, quedando demostrado la hipótesis de investigación: El nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología en el Hospital II de EsSalud Cajamarca, durante el año 2016.

5.4. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

5.4.1. DISCUSIÓN:

Los nuevos enfoques en salud sobre la satisfacción del paciente significa poder complacer sus expectativas sobre el tratamiento recibido, la relación interpersonal, la atención técnica, la accesibilidad y el ambiente atención; ya que al sentirse insatisfechos con la atención recibida puede traer consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos más largos y por ende mayor inconformidad.

- Comparando los estudios previos con la presente investigación podemos encontrar en el estudio de Betin A, Guardela A, Infante K, Diaz .A y Gonzales F. En el cual el 89% de encuestados está satisfecho con los servicios recibidos. En comparación de nuestro estudio estos resultados también coinciden ya que nuestros encuestados se muestran satisfechos con un 66.4%.
- En el estudio de Muza R, Muza P. Nos muestra que su nivel de satisfacción de los pacientes fue de moderado a excelente. Las áreas identificadas con necesidad de mejora incluyen: comunicación dentista paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.

En nuestro resultado de investigación los pacientes están satisfechos con la atención recibida y con necesidad de mejora el sistema de citas, es en lo que coincidimos.

- El trabajo de investigación de Elizondo J, Quiroga M, Palomares P. Gorham y Martínez G, realizada en Monterrey N.L, México. Se observó que el 68.4% de los pacientes evaluaron éstos indicadores como muy satisfactorios.
- La tesis realizada por Salazar G, En la clínica dental A, la calidad del servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión de fiabilidad, en la dimensión de capacidad de respuesta, en

la dimensión de seguridad, en la dimensión de empatía fue alta. En la clínica dental B, La calidad de servicio obtenida en la dimensión de elementos tangibles, en la dimensión de fiabilidad fue alta, en la dimensión de la capacidad de respuesta, en la dimensión de seguridad, en la dimensión de empatía fue baja

- La tesis realizada por Bustamante W. los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes.

Se puede evidenciar que existe una similitud en cuanto al sistema de citas, que se podría mejorar de forma general.

En cuanto a la Relación Interpersonal se demuestra que los pacientes se encuentran satisfechos tanto en los antecedentes de este estudio como en los resultados obtenidos.

En cuanto a las dimensiones sobre los datos obtenidos en este estudio podemos rescatar que el mayor puntaje, dentro de los 5 rangos establecidos, fue el Ambiente de Atención (45.6% - Satisfecho), seguido de la Atención Técnica (39.6% - Satisfecho), la Relación Interpersonal (38.3% - Muy Satisfecho) y finalizando con la Accesibilidad (35.6 - Satisfecho).

5.4.2. CONCLUSIONES:

Del análisis realizado a los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado que el nivel de satisfacción en su mayoría es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca.
- El nivel de satisfacción sobre la Relación Interpersonal recibida, es muy satisfecho en la mayoría de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca.
- El nivel de satisfacción sobre la Atención Técnica recibida, es satisfecho en la mayoría de los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca.
- El nivel de satisfacción que predomina sobre la Accesibilidad a las instalaciones, es satisfecho según refieren los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca.
- El nivel de satisfacción que predomina sobre el Ambiente en la atención recibida, es satisfecho en los pacientes de 18 a 50 años de edad atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital II de EsSalud Cajamarca.

5.4.3. RECOMENDACIONES:

- Se le recomienda el Hospital II EsSalud Cajamarca realizar constantemente un seguimiento a la satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología y aplicarlo también de forma general a todos los servicios brindados en el establecimiento.
- Se recomienda al Hospital II EsSalud Cajamarca mejorar el tiempo que esperan los pacientes para obtener una cita; ya que en lo que corresponde a la dimensión de accesibilidad al servicio se evidencio un porcentaje elevado de pacientes no satisfechos.

SECCIÓN II

Favor de evaluar el grado de satisfacción que tiene para usted cada uno de los aspectos señalados, de acuerdo a la escala, marcando el cuadro con una (X) siendo el numero 5 la más importante y el numero 1 el menos importante.

No hay respuestas correctas ni incorrectas solo se está tratando de medir correctamente la satisfacción del paciente que paso consulta externa en el servicio de odontología en el Hospitales II de EsSalud Cajamarca. Muchas gracias por su participación.

		NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
N°	RELACIÓN INTERPERSONAL	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
16	¿Conoce el nombre del Odontólogo que lo atendió?	5	4	3	2	1
17	¿El odontólogo mostro interés en su problema?	5	4	3	2	1
18	¿El odontólogo lo animo a preguntar y lo escucho cuidadosamente?	5	4	3	2	1
19	¿El odontólogo uso instrumentos que le hacían sentir seguro de no contagiarse de alguna enfermedad?	5	4	3	2	1
20	¿El odontólogo le explico claramente los problemas que usted tiene en la boca?	5	4	3	2	1
21	¿El odontólogo le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar la decisión?	5	4	3	2	1
22	¿El odontólogo le explico lo que va hacer en su tratamiento?	5	4	3	2	1
23	¿El odontólogo le explico cómo mantener su boca sana?	5	4	3	2	1
24	¿El odontólogo uso palabras que usted podía entender?	5	4	3	2	1
25	¿El odontólogo le inspiro confianza?	5	4	3	2	1

		NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
N°	ATENCIÓN TÉCNICA	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN		TOTALMENTE EN DESACUERDO
				DESACUERDO	EN DESACUERDO	
6	¿El odontólogo fue cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?	5	4	3	2	1
7	¿El odontólogo tenía la habilidad y competencia para realizarle el tratamiento?	5	4	3	2	1
8	¿El odontólogo se aseguró de que estuviera bien anestesiado?	5	4	3	2	1
9	¿El odontólogo uso procedimientos que le hacían sentirse seguro de no contagiarme alguna enfermedad?	5	4	3	2	1
10	¿El odontólogo solucionó el problema por el cual acudió a él?	5	4	3	2	1
11	¿La calidad del tratamiento en su boca?	5	4	3	2	1
12	¿La ausencia de complicaciones y secuelas?	5	4	3	2	1
13	¿La organización y el orden en su consulta?	5	4	3	2	1
14	¿La modernidad de los equipos?	5	4	3	2	1
15	¿La funcionalidad de los equipos?	5	4	3	2	1

		NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
N°	ACCESIBILIDAD	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
26	¿El tiempo que tomó para obtener la cita?	5	4	3	2	1
27	¿El tiempo que esperó al odontólogo para que lo atienda?	5	4	3	2	1
28	¿El tiempo que pasó con el odontólogo durante su atención?	5	4	3	2	1
29	¿El poder localizar el consultorio donde lo atendieron?	5	4	3	2	1
30	¿La disponibilidad del odontólogo cuando fuese necesario?	5	4	3	2	1
31	¿Recibió atención el día que estuvo programada su cita?	5	4	3	2	1
32	¿El horario y días de atención en el hospital?	5	4	3	2	1
33	¿La facilidad para desplazarse: Rampas, señalización u otros?	5	4	3	2	1

N°	AMBIENTE DE ATENCIÓN	NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE				
		TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
34	¿La limpieza del consultorio?	5	4	3	2	1
35	¿La amplitud e iluminación del consultorio?	5	4	3	2	1
36	¿La ventilación y temperatura del consultorio?	5	4	3	2	1
37	¿La higiene personal del odontólogo?	5	4	3	2	1
38	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables?	5	4	3	2	1
39	¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?	5	4	3	2	1
40	¿Las condiciones del mobiliario del consultorio?	5	4	3	2	1
41	¿La comodidad del consultorio?	5	4	3	2	1
42	¿El odontólogo uso palabras que usted podía entender?	5	4	3	2	1
43	¿La apariencia personal del odontólogo?	5	4	3	2	1

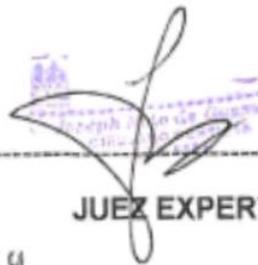
ANEXO N°02



INTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO

1.- NOMBRE DEL JUEZ		Joseph Niño de Guzmán Quispe
2.	PROFESION	Cirujano Dentista
	ESPECIALIDAD	Ortodoncia
	GRADO ACADEMICO	Especialista
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	17 años
	CARGO	Coordinador en Estrategia Sanitaria de Salud Bucal, Red Cajamarca.(Essalud)
"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE EDAD, EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016"		
3.- DATOS DEL TESISISTA		
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS	Yasmin Isamar Valencia Urbina	
3.2 PROGRAMA DE POSTGRADO	Optar el grado de Cirujano Dentista	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. ENTREVISTA () 2. CUESTIONARIO (X) 3. LISTA DE COTEJO () 4. DIARIO DE CAMPO ()	
A CONTINUACION SE LE INDICADORES EN FORMA DE PREGUNTAS O PROPUESTAS PARA QUE UD. LOS EVALÚE MARCANDO CON UN ASPA (X) EN "A" SI ESTA DEACUERDO O EN "D" SI ESTÁ EN DESACUERDO, PORFAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Las preguntas están construidas en base a los indicadores de las dimensiones de la variable.	A (X) D () SUGERENCIAS:

	respuestas está acorde con la baremación del instrumento.	SUGERENCIAS:
03	Las preguntas están orientadas al nivel cultural de las unidades de análisis.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	El instrumento cumple con los tres requisitos de todo instrumento que son: Validez. Confiabilidad y objetividad.	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
7. COMENTARIOS GENERALES		
8. OBSERVACIONES		


 JUEZ EXPERTO

COLEGIATURA N° 9169
 COP: 9169

ANEXO N° 03

CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES

Prueba Alfa de Cronbach

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	149	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	149	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,963	38

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	136,5973	686,080	,691	,962
VAR00002	136,5973	687,958	,626	,962
VAR00003	136,7383	692,519	,598	,962
VAR00004	136,6107	691,023	,585	,962
VAR00005	136,8054	677,631	,656	,962
VAR00006	136,9799	679,696	,730	,962

VAR00007	137,0000	685,000	,631	,962
VAR00008	136,8054	686,198	,608	,962
VAR00009	137,2550	679,245	,709	,962
VAR00010	137,0134	679,959	,725	,962
VAR00011	136,4161	700,042	,353	,964
VAR00012	136,9060	671,005	,786	,961
VAR00013	136,8523	671,627	,742	,961
VAR00014	136,9195	677,939	,723	,962
VAR00015	136,6980	679,226	,761	,961
VAR00016	137,0268	677,432	,745	,961
VAR00017	136,8054	678,009	,745	,962
VAR00018	136,6711	684,952	,621	,962
VAR00019	136,4228	690,097	,688	,962
VAR00020	136,8591	671,676	,790	,961
VAR00021	138,2550	684,178	,502	,963
VAR00022	137,3221	680,004	,636	,962
VAR00023	137,0000	681,189	,668	,962
VAR00024	136,5034	691,846	,628	,962
VAR00025	137,5503	672,709	,659	,962
VAR00026	136,5369	693,642	,498	,963
VAR00027	137,0671	690,712	,444	,963
VAR00028	136,7718	690,691	,529	,963
VAR00029	136,6644	692,197	,640	,962
VAR00030	136,7919	687,842	,602	,962
VAR00031	136,8188	684,339	,685	,962
VAR00032	136,3020	699,482	,604	,962
VAR00033	136,6443	697,393	,424	,963
VAR00034	136,3893	709,956	,235	,964
VAR00035	136,9799	684,087	,676	,962
VAR00036	137,0268	678,945	,739	,962
VAR00037	136,4430	690,519	,737	,962
VAR00038	136,3221	699,179	,620	,962

ANEXO N° 04

CONCENTIMIENTO INFORMADO



CONCENTIMIENTO INFORMADO

La escuela académico profesional de Estomatología de la Facultad de Ciencias de la Salud y Medicina Humana de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca a aprobado el proyecto de investigación titulado: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE EDAD, EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016”, siendo el autor el bachiller. Yasmin Isamar Valencia Urbina.

Esta investigación se realizara con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología, para ello se le dará una encuesta que consta de 43 preguntas cerradas cada una. Los datos serán confidenciales por lo que no se identificara la encuesta con el nombre del paciente.

Por este medio, yo _____ con número de DNI: _____.Estoy enterado del procedimiento y acepto participar de forma voluntaria, habiendo sido informado previamente de los objetivos, beneficios/riesgos de la investigación. Al igual se me ha informado que puedo abandonar la investigación en cualquier momento. Es por ello que con mi firma, nombre y N° DNI autorizo al autor de la investigación que se me realice la encuesta que contempla el estudio.

FIRMA

ANEXO N°05

CARTA DE PRESENTACION



Filial Cajamarca

CARTA DE PRESENTACION

Cajamarca, 29 de Setiembre de 2016.

Señor:

Dr. ALEX PAUCAR ZAPATA.

DIRECTOR MÉDICO DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD - CAJAMARCA.

Presente.-

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la señorita: **YASMIN ISAMAR VALENCIA URBINA**, identificada con DNI N° **48061365** es **BACHILLER** de nuestra Casa de Estudios, de la Facultad de **Medicina Humana y Ciencias de la Salud**, Escuela Profesional de **Estomatología**, y desea aplicar su plan de tesis titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE 18 A 50 AÑOS DE EDAD; EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL II DE ESSALUD DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA EN EL AÑO 2016.”** a fin de obtener su Título Profesional.

Sin otro particular, quedo de Usted.

Atentamente,



Fecha de Impresión: 29/09/2016

CP-009-2016

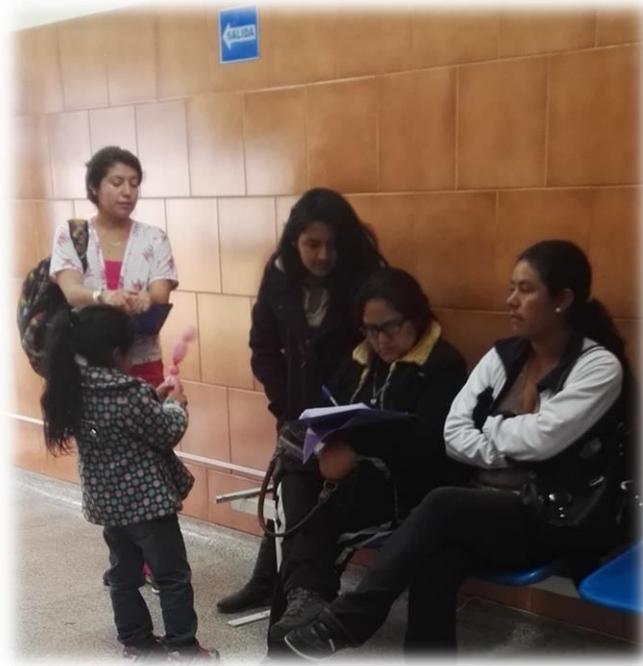
REALIZANDO LAS ENCUESTAS EN EL HOSPITAL II ESSALUD- SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



LLENADO EL CONSENTIMIENTO INFORMADO



APLICANDO ENCUESTAS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA



REFERENCIAS:

1. Seclén-Palacin J, Darras CH. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. Anales de la Facultad de Medicina Lima. 2005; 66(2)127-141.
2. Skaret E, Berg E, Raadal M, Kvale G. Factors related to satisfaction with dental care among 23- year olds in Norway. Community Dent Oral Epidemiol. 2005 April; 33(2): 150-157.
3. Abay-Debs V. Grado de satisfacción de la población en cuanto a los servicios de estomatología que recibe. Archivo Médico de Camagüey. 2004
4. Butters JM, Willis DO. A compararision of patient satisfaction among current and former dental school patients. J Dent Edu. 2000 Jun; B64 (6): 409-415.
5. Kress G. Improving patient satisfaction. Int Dent J. 1987 Jun; 37(2):117-22.
6. Holt VP. Patient satisfaction questionnaire –how to do them successfully. Dent Update. 2006 Jul- Aug; 33(6):388-340.
7. Garví. A, Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario Dental satisfaction questionnaire”. Valencia: Universidad de Valencia; 2012.
8. Betin A, Guardela A, Infante K, Diaz A y Gonzales F. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Revista de la facultad de ciencias de la salud.2009; pág. 95,101.

9. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta odontológica Venezolana –2009(1):47
10. Muza R, Paula Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Revista Chilena Salud Publica 2008;(1): 12-17.
11. Elizondo E, Miguel A. Quiroga G, Paula I. Palomares G. y Gustavo Israel Martínez G. La satisfacción del paciente con la Atención Técnica del servicio odontológico. Revista de la facultad de Salud Pública y Nutrición. México 2011(1):12.
12. Elizondo E. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. España: Universidad de Granada España Facultad de odontología, Departamento de estomatología; 2008.
13. Salazar G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2006.
14. Wilson E. Bustamante S. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo -2014. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Facultad de medicina Escuela de Odontología; 2015.
15. Gopalakrishna P, Munnaleneeni V. Influencing satisfaction for dental services. J Health Care Mark. 1993 Jan; 13(1): 16-22.
16. Roth TA, Schoolcraft M. Patient satisfaction. The survey says..Nurs Case Manag. 1998 Sep-Oct; 3(5):184-189; quiz 190-191.

17. Conner Jeannette M, Nelson Eugene C. Neonatal intensive care: satisfaction measured from a parent's perspective. American Academy of Pediatrics. 1999 January; 103(1):336-352.
18. Brennan PF. Patient Satisfaction and Normative Decision Theory. J Am Med Informatic Assoc. 1995 Jul-Aug; 2(4):250-259.
19. Bhoopathi V. Determining the level of patient satisfaction in academic dental hygiene setting [tesis maestría]. East Tennessee State University, 2005. 1-80 pages.
20. Sur H, Hayran O, Yildirim C: Mumcu G. Patient satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. Croat Med Journal. 2004 Oct; 45(5):651-654.
21. Pérez-Cuevas R, Libreros V, Reyes S, Santacruz J, Alanis V, Gutierrez G, Análisis de la satisfacción del usuario y de la productibilidad de un modelo de atención primaria con la participación de médicos y técnicos. Salud publica México. 1994 Set.-Oct; 36(5):492-502.
22. Lara-Flores N, Lopez.Camara V. Factores que influyen en la satisfacción de los servicios odontológicos. Revista ADM.2002 Mayo-Junio; 59(3):100-109.
23. Sur H, Hayran O, Yildirim C: Mumcu G. Patient satisfaction in Dental Outpatient Clinics in Turkey. Croat Med Journal. 2004 Oct; 45(5):651-654.
24. Esa R, Rajah P, Abdul Razak I. Satisfaction. The survey says...Nurs Case Manag. 1998 Sept-Oct; 3(5):184-189; quiz 190-191.
25. Lele-Milind m, Shete-Jagdish N. El cliente es la clave. Como lograr una ventaja insuperable mediante la satisfacción del cliente. Días de Santos. Madrid, España. 1989.

26. Kress GC Jr; Patient satisfaction with dental care. *Dent Clin North Am.* 1988 Oct; 32(4):791-802.
27. Lefcovich M. Satisfacción del consumidor. *Perú Ilustrados.com*, 2005.
28. Mascarenhas AK. Patient satisfaction with the comprehensive care model of dental care delivery. *Journal of Dental Education.* 2001 Nov; 65(11):1266-1271.
29. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México.* 1990; 32(2):113-117.
30. Programa Nacional de Salud, PNS (2001-2006). Presidencia de la República. Secretaría de Salud México DF. 2001.
31. Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública México.* 1990; 32(2): 113-117.
32. Ramírez-Sánchez TJ. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. *Salud Pública México.* 1998; 40:3-12.
33. Ruelas E. Encuesta nacional de satisfacción con los servicios de salud, 1994. *Fundación Mexicana para la Salud*, 1995; 51-73.
34. Programa de calidad, Equidad y Desarrollo en Salud (PROCEDES.) Secretaría de Salud. 1º. Ed. 2002. México, D.F.
35. Gasquete I. Patient satisfaction and Hospital performance. *Presse Med.* 1999 Oct 2; 28(29): 1610 – 1613.

36. Bell R, Krivich MJ, Boyd MS. Charting patient satisfaction. *Mark Health Serv.* 1997 summer; 17(2):22-29.
37. Newsome PR, Wrigth GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental Patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J.* 1999 Feb;27;186 (4 Spec No): 166-170
38. Dolinsky AL, Caputo RK. The role of health attributes and demographic characteristics in determination of health care Satisfaction. *Journal of health care Marketing.* 1990Dec;10(14)31-39.b
39. Hall JA, Dornan MC. Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical Care: A meta-analysis. *Soc Sci Med.* 1990; 30(7):811-818.
40. Weiss GL. Patient satisfaction with primary medical care. Evaluation of sociodemographic and predispositional factors. *Med Care.* 1988 Apr; 26(4):383-392.
41. Thomson WM, Dixon GS; Kruger E. The west coasr study. II dental anxiety and satisfaction with dental services. *NZ dent J.* 1999 Jun; 95(420):44- 48.
42. Stege PM, Handelman SL, Baric JM, Espeland M. Satisfaction of the olderpatient with dental care. *Gerodontics.* 1986 Oct;2(5):171-174.
43. Handelman SL, Fan-Hsu J, Proskin HM. Patient satisfaction in four types of dental practice. *J Am Dent Assoc.* 1990 Nov;121(5):624-630.
44. Ward RA. Age and patient of HMO satisfaction. *J Aging Health.* 1990 May;2(2):224-260.

45. Lahti S, Tuutti H, Hausen H, Kaariainen R. Comparison of ideal and actual behavior of patients and dentists during dental treatment. *Community Dent Oral Epidemiol.* 1995 Dec; 23(6) 374-378.
46. Chisik MC, Piotrowski MJ. U.S service members' satisfaction with family dental care. *Mil Med.* 1999 Dec, 164(12):874-876.
47. Bos A, Vosselman N, Hoogtraten J, Prahl.- Anderson B. Patient compliance: a determinant of patient satisfaction? *Angle Orthod.* 2005 Jul; 75(4):526-531.
48. Lara – Flores N, López - Camara V, Morales – Estrella SL, Cortés – Vásquez E. Satisfacción de los usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM.* 2000 Septiembre – octubre; 57(5):175-179.
49. Hakeberg M, Heidari E, Noriender M, Berggren U. A Swedish version of the Dental Visit Satisfaction Scale. *Acta Odontol Scand.* 2000 Feb; 58(1):19-24.
50. Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent oral Epidemiol.* 2000 Dec; 28(6):461-469.
51. Chen YC, Chien SF, Hsieh YS, Sang YY, Tseng YM, Chen HL. [Family satisfaction with systematic nursing instructions in a pediatric emergency department]. *Hu Li Za Zhi.* 2006 Oct: 53(5):35-43.
52. Saaig M, Zaman KU. Pattern of satisfaction among neurosurgical inpatients. *J Coll Physicians Surg Park.* 2006 Jul; 16(7):455-459.
53. Celebic A, Knezovic – Zlatarić D, Papic M, Careck V, Baucic I, Stipetic J. Factors Related to Patient Satisfaction with Complete Denture Therapy. 2003 Oct; 58A, 10; 948-953.

54. Al-Doghaither AH, Abdelrhman BM, Saeed AA. Patients Satisfaction with physicians services in primary healthcare centres in Kuwait City, Kuwait . JR Soc Health.2000 Sep;120(3):170-174.
55. Ntabaye MK. Scheultz F, Poulsen S. Patient satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania. Community Dent Oral Epidemiol. 1998 Oct; 26(5): 289-295.
56. Andrus D. Factor affecting rural consumers' satisfaction with medical care. J Health Care Mark. 1984 Summer; 4(3): 7-15.
57. Meng YY, Jatulis DE, McDonald JP, Legorreta AP. Satisfaction with Access to and quality of health care among medicare enrollees in health maintenance organization. West J Med.1997 Apr;166(4):242-247.
58. Bankauskaite V, Saarelma O. Why are people dissatisfied with medical care services in Lithuania? A qualitative study using responses to open – ended questions. Int J Qual Health Care. 2003 Feb;15 (1):23-29.
59. Newsome PR, Wright GH. Qualitative techniques to investigate how patients evaluate dentists: a pilot study. Community Dentistry & Oral Epidemiology. 2000 Aug;28(4): 257-266.
60. Karydis A, Komboli- Kodovazeniti M, Hatzigeorgiou D and Panis V. Expectations and perceptions of Greek patients regarding the quality of dental health care, International Journal for Quality in Health Care.2001 Oct;13(5):409-416.
61. Golletz D, Milgrom P, Mancl L. Dental care satisfaction: the reliability and Validity of the DSQ in a Low – income population. Journal of Public health Dentistry. 1995 Sep;55(4);210-217.

62. Corah NL, O'shea RM, Bissell GD, Thines TJ, Mendola P. The dentist-patient relationship: perceived dentist behaviors that reduce patient anxiety and increase satisfaction, *J Am dent Assoc.* 1988 Jan;116(1):73-76.
63. Corah NL, O'shea RM, Pace LF, Seyrek SK. Development of patient measure of satisfaction with the dentist: the Dental Satisfaction Scale. *J Behav Med.* 1984 Dec;7(4):367-373.
64. Yamalik N. Dentist-patient relationships and quality care 1. Introduction. *Int Dent J.* 2005 Apr; 55(2):110-112.
65. Schouten BC, Eijkman MA, Hoogstraten J. Dentist' and patients' communicative behavior and their satisfaction with dental encounter. *Community Dent Health.* 2003 Mar; 20(1):11-15.
66. Tsai WC, Kung PT, Yaung CL, Li YU, Lin, SC. Accessibility to and satisfaction with healthcare by rural area residents. *Taiwan Journal of Public Health.* 2006;25(5):394-404.
67. Veldhuis B, Schouten BC. [The relationship between communication styles of dentist and the satisfaction of their patients]. *Ned Tijdschr Tandheelkd.* 2003 Oct;110(10):387-390.
68. Kerns J. An evaluation of patient satisfaction with family practice care in Slovenia. *Int J Qual Health Care.* 2000 Apr;12(2):143-147.
69. Brogan CA, Knussen C. The disclosure of a diagnosis of an autistic spectrum disorder: determinants of satisfaction in a sample of Scottish parents. *Autism.* 2003 Mar; 7(1):31-46.

70. Griffiths HS, Wilson MA, Kincey JA. Anxiety levels, patient satisfaction and failed appointment rate in anxious patients referred general practitioners to a dental unit. *Br Dent J.* 1999 Jan;186(2):51-52.
71. Zebiene E, Razgauskas E, Basys V, Baubiene A, Gurevicius R, Padaiga Z, Svab I. Meeting patients expectations in primary care consultations in Lithuania. *Int J Qual Health Care.* 2004 Feb;16(1):83-89.
72. Schouten BC, Eijkman MA, Hoogstraten J. Information and Participation Preferences of Dental Patients. *J Dent Res.* 2004 Dec;83(12):961-965.
73. Zoller J. Identification of satisfaction components that predict return behavior. *Abstr Assoc Health Serv Res.* 1998;15:215-216.
74. Bulut H. [The effects of informing patients and their relatives on satisfaction at emergency units]. *Ulus Travma Acil Cerrahi Derg.* 2006 Oct; 12(4): 288-298.
75. Kahng LS. Patient-dentist- technician communication within the dental team: Using a colored treatment plan wax- up. *J Esthet Restor Dent.* 2006;18(4):185-93, discusión 194-195.
76. Sondell K, Palmqvist S, Soderfeldt B. The dentist's communicative role in prosthodontic treatment. *Int J prosthodont.* 2004Nov-Dec; 17(6): 666-671.
77. Chaffin LJ, Chaffin SD, Mangelsdorff AD, Finstue K. Patient satisfaction with Dental Hygiene Providers in US Military Clinics. *J Dent Hyg.* 2007 Winter;81 (1):9. Epub 2007 Jan 1.
78. Peyrot M, Cooper PD, Schnapf D. Consumer satisfaction and perceived quality of outpatient health services, *J Health Care Mark.* 1993 Winter; 13 (1):24-33.

79. Gómez R, Lara R, Gómez J. ¿Qué se entiende por calidad en odontología? Tecnología, buenos tratamientos y la satisfacción total del paciente. Dentista paciente. 1999 Marzo; 7(81): 14-18.
80. Chisick MC. Satisfaction of active duty soldiers with family dental care. Community Dent Health. 1992 Sep;9(3) 295-300.
81. Dolinsky AL, Caputo RK. Determinants of health care satisfaction: a national study of OHM and fee-for service consumers. Health Mark Q. 1990;8(1-2):31-43.a
82. Alvesalo I, Usi –Heikkila Y. Use of services. Care – seeking behavior and satisfaction among university dental clinic patients in Finland. Community dentistry & Oral Epidemiology. 1984 Oct: 12(5):297-302.
83. Thomson WM, Stewart JF, Carter KD, Spencer AJ. Patient mobility in Australian dentistry. Community Dent health. 1996 Jun; 13(2):99-104.
84. Tuominen R, Tuominen M. Satisfaction with dental care among elderly Finnish men. Community Dent Oral Epidemiol. 1998 Apr; 26(2):95-100.
85. Kress G, Shulman JD. Consumer satisfaction with dental care: where have we been, where are we going? Journal of the American College of Dentists. 1997 64(1):9-15.
86. Damiano PC, Warren JJ. A Profile of patient in six dental school clinics for the future. J Dent Educ. 1995 Dec;59(12):1084-1090.
87. Williams SJ, Calnan M. Key determinants of consumer satisfaction with general practice. Fam pract. 1991; Sep:8(3):237- 242.b
88. Badner V, Bazdekis T, Richards C. Patient satisfaction with dental care in a municipal hospital. Spec Care Dentist. 1992 Jan-Feb; 12(1):9-14.

89. Entwistle BA, Meskin LH. Characteristics of dental teaching patients. *J Dent educ.* 1985 Sep;49(9):640-644.
90. Breslau N, Mortimer EA Jr. Seeing the same doctor: determinants of satisfaction with specialty care for disabled children. *Med care.* 1981 Jun;19(7):741-758.
91. Fan VS, Burman M, McDonell MB, Fihn SD. Continuity of care and other determinants of patient satisfaction with primary care. *J Gen Intern Med.* 2005 Mar;20 (3):226- 233.
92. Floke SA. Measuring attributes of primary care: development of a new instrument. *J Fam Pract.* 1997 Jul; 45(1)64-74.
93. Lewis JM, Campain AC, Wrigth FAC. Accessibility of and clien satisfaction with dental services in Melbourne. *Australian and New Zealand Journal of Public Health.* 1997 Apr; 21(2):191-198.
94. Brennan DS, Gaughwin A, Spencer AJ, Differences in dimensions of satisfaction with private and public dental care among children. *Internacional Dental Journal.* 2001; 51 (2):77-82.
95. Tokunaga J, Imanaka Y. Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. *Int J Qual Health Care.* 2002 Dec;14(6): 493-502.
96. Novel G, LLuch T, Lopez de Vergara D. *Enfermeria Psicosocial y Salud Mental*, 1°ed. Barelona: Masson; 2000. Pág. 15.
97. Bermejo J, *Apuntes de relacione de ayuda.* 1998, España Editorial, San Terrae, 9 ed, 1998, Concepto de empatía Pág. 25-26.

98. Terry G, Vavra. Como medir la satisfacción del cliente. 2° ed. FC; 2001. Pág. 25.
99. Salvador M. Hacia un concepto integral de calidad de vida: La universidad y los mayores. 1° ed. Universitat Jaume I, D.L. Pág. 15.
100. Publicaciones Vértice S.L. La calidad en el servicio al cliente. 2008, España. Editorial Vértice; 2ª ed. 2008. Pág. 1-5.
101. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española [Internet] [visitado 2013 septiembre 8].
102. Mogollón A. Reflexiones en Salud Pública. 1era Edición Bogotá; 2009. Editorial, Universidad de Rosario. Accesibilidad Pág. 137.
103. Hernández SR, Fernández CC, Baptista LP. Metodología de la Investigación. 5ª ed. México DF: McGraw Hill; 2010.

