



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del
servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos -
2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTORES

Bach. Córdova Rios Claudia Lisset

Bach. Flores Tang Juan Pio

ASEROR

Dra. Valencia Coral Nélica

SECCION

Gestión Pública

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de Políticas Públicas

PERU – 2018

PÁGINA DEL JURADO

Tesis: Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el

Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos -2018.

Resolución Jefatural N° 3117 /2018 – EPG – UCV

Fecha de Sustentación: 31 de Agosto 2018

Dra. Doris Vela Valles

Presidente del Jurado

MG. Gilberto Fernández Arica

Secretario del Jurado

Dra. Nélide Valencia Coral

Vocal del Jurado

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, quien permite y guía mi vida día a día, porque me dio la oportunidad de estudiar y seguir creciendo, además de darme la dicha de haber nacido en una maravillosa familia. A mis padres Cesar Córdova y Esther Rios, a mi hermana Cynthia Córdova y mi querido sobrino Thiago Correa, quienes me han acompañado en mi proceso de superación, su tolerancia, comprensión, ánimos y sobre todo su amor infinito han hecho que mis metas se vayan realizando.

Claudia Córdova

Dedico este presente trabajo a mi familia por su apoyo incondicional en este proceso de crecimiento profesional, también dedico este esfuerzo a los futuros investigadores que pueden tomar de referencia nuestro presente trabajo.

Juan flores

AGRADECIMIENTO

- ❖ A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, su plana de catedráticos de la Maestría en Gestión Pública, por todos los conocimientos impartidos en el desarrollo del plan de estudios y haber contribuido en nuestra formación de Gestor Publico.

- ❖ A la Dra. Nélide Valencia Coral por su invaluable apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación.

- ❖ Al gerente del Centro de Salud Bellavista Nanay por el permiso correspondiente para el recojo de la información de la investigación.

- ❖ Al odontólogo encargado del servicio que nos facilitó y brindo su apoyo en todo momento.

- ❖ A una amiga que nos brindó su tiempo y apoyo para el llenado del cuestionario.

Los autores

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros, Claudia Lisset Córdova Ríos y Juan Pio Flores Tang, estudiantes del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI: 46902214; 05359042 respectivamente, cuya tesis lleva por título “Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos-2018”, declaro bajo juramento que:

- ✓ La tesis es de mi total autoría.
- ✓ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por ende, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- ✓ La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- ✓ Los datos presentados en los resultados de la investigación son reales, no han sido falseados, duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán como aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otro), asumo con responsabilidad las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Julio del 2018

.....
Bach. Claudia Lisset Córdova Ríos
DNI: 46902214

.....
Bach. Juan Pio Flores Tang
DNI: 05359042

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Loreto, presento la tesis titulada “Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos - 2018”, en cumplimiento a la normativa del reglamento de Grados Y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo; para obtener el grado de: Magister en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en 7 capítulos:

El primer capítulo correspondiente a la Introducción, donde se encuentran incluidos la realidad problemática, trabajos previos internacionales, nacionales y locales, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación, hipótesis y objetivos.

En el segundo capítulo se desarrolla la metodología de la investigación que comprende el diseño de la investigación, las variables, su operacionalización, la población y su respectiva muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad, el método de análisis de los datos y los aspectos éticos.

En el tercer capítulo se presentan los resultados de la investigación, en el cuarto capítulo presentamos las respectivas discusiones de la investigación, en el quinto capítulo redactamos las conclusiones, en el sexto capítulo manifestamos las recomendaciones de la investigación, el séptimo capítulo citamos las referencias bibliográficas y los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

.....
Br. Claudia Lisset Córdova Rios

DNI: 46902214

.....
Br. Juan Pio Flores Tang

DNI: 05359042

ÍNDICE DE CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE DE CONTENIDO	VII
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
CAPITULO I - INTRODUCCION	17
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	18
1.2 TRABAJOS PREVIOS	19
1.2.1 INTERNACIONALES	19
1.2.2 NACIONALES	21
1.2.3 LOCALES	24
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	26
1.3.1 CALIDAD	26
1.3.2 Calidad en el Servicio	26
1.3.3 Calidad de la Atención de la Salud	27
1.3.4 Calidad en la Atención Odontologica	27
1.3.5 Características del Servicio de Calidad	28
1.3.6 SATISFACCIÓN	28
1.3.7 Satisfacción del Usuario	29
1.3.8 Satisfacción del Paciente	30
1.3.9 Elementos en Satisfacción	30
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	32
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	33
1.6 HIPÓTESIS	34
1.7 OBJETIVOS	35
1.7.1 Objetivo General	35
1.7.2 Objetivos Específicos	35

CAPITULO II - METODOLOGÍA	36
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	37
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	38
2.2.1 Variables	38
2.2.2 Operacionalizacion de las variables	41
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	42
2.3.1 Población	42
2.3.2 Muestra	42
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.	44
2.4.1 Tecnicas e Instrumentos de Recoleccion de Datos	44
2.4.2 Validez del Instrumento	46
2.4.3 Confiabilidad del Instrumento	46
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	47
2.6 ASPECTOS ÉTICOS	47
CAPITULO III – RESULTADOS	48
3.1. Análisis Descriptivo	49
3.2 Análisis inferencial	66
CAPITULO V – DISCUSIÓN	71
CAPITULO VI - CONCLUSIONES	75
CAPITULO VI - RECOMENDACIONES	76
CAPITULO VII - REFERENCIAS	77
ANEXOS	80
ANEXO 01: Consentimiento Informado	81
ANEXO 02:	82
Encuesta Aplicada a los Pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay	82
ANEXO 03: Validez del Instrumento	84
ANEXO 04: Confiabilidad del Instrumento	87
ANEXO 05: Evidencia.....	88
ANEXO 06: Matriz de Consistencia.....	89

INDICE DE TABLAS

- **Tabla 01:** Edad y Sexo de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....49
- **Tabla 02:** Grado de instrucción y sexo de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....50
- **Tabla 03:** Edad y grado de instrucción de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018.....51
- **Tabla 04:** Trato profesional brindado según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....52
- **Tabla 05:** Manejo del dolor por el profesional según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....53
- **Tabla 06:** Conocimientos del profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....54
- **Tabla 07:** Confianza brindada por el profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....55

- **Tabla 08:** Tiempo de espera para ser atendido, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....56

- **Tabla 09:** Información de su salud bucal, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....57

- **Tabla 10:** Infraestructura del servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....58

- **Tabla 11:** Equipamiento del servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....59

- **Tabla 12:** Evaluar el Nivel de Satisfacción de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay.....60

- **Tabla 13:** Trato personal en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....61

- **Tabla 14:** Bioseguridad en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....62

- **Tabla 15:** Eficiencia en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....63

- **Tabla 16:** Eficacia en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....64

- **Tabla 17:** Evaluar la Calidad del Servicio de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay.....65

- **Tabla 18:** Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes de odontología del centro de Salud bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....66

INDICE DE GRÁFICOS

- **Gráfico 01:** Edad y Sexo de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....49
- **Gráfico 02:** Grado de instrucción y sexo de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....50
- **Gráfico 03:** Edad y grado de instrucción de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018.....51
- **Gráfico 04:** Opinión del Trato profesional brindado a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....52
- **Gráfico 05:** Opinión del Manejo del dolor por el profesional a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....53
- **Gráfico 06:** Opinión sobre los Conocimientos del profesional, a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....54
- **Gráfico 07:** Opinión de Confianza brindada por el profesional, a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....55
- **Gráfico 08:** Opinión de Tiempo de espera para ser atendido por el profesional, a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 201856

- **Gráfico 09:** Opinión de la Información de su salud bucal por el profesional, a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....57

- **Gráfico 10:** Opinión de la Infraestructura del servicio de odontología, del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....58

- **Gráfico 11:** Opinión del Equipamiento del servicio de odontología, del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....59

- **Gráfico 12:** Nivel de Satisfacción de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay.....60

- **Gráfico 13:** Opinión del Trato personal en el servicio de odontología, brindado a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....61

- **Gráfico 14:** Opinión de la Bioseguridad en el servicio de odontología, brindado a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....62

- **Gráfico 15:** Opinión de la Eficiencia en el servicio de odontología, brindado a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....63

- **Gráfico 16:** Opinión de la Eficacia en el servicio de odontología, brindado a los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....64

- **Gráfico 17:** Calidad del Servicio de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay.....65

- **Gráfico 18:** Calidad del servicio y satisfacción de los pacientes de odontología del centro de Salud bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.....67

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad establecer la relación de la satisfacción de los pacientes de odontología con la calidad del servicio brindado por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018. El diseño de la investigación fue no experimental, descriptiva-correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por un grupo de 149 pacientes. El recojo de la información se realizó mediante una encuesta. Se aplicó un instrumento validado por juicio de expertos y su confiabilidad según alfa de Cronbach (0,898). Para el manejo de la información se construyó una matriz de datos con la ayuda del paquete estadístico SPSS versión 22, el cual permitió seleccionar, almacenar y procesar la información obtenida. La prueba estadística empleada fue la prueba no paramétrica Chi cuadrado para la dirección de la relación y el coeficiente Tau "b" de Kendall para la fuerza en las variables en estudio. Entre los resultados obtenidos se destaca que: El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional del servicio es considerada como satisfactoria para la mayoría, 51,0% y que La Calidad del servicio a los pacientes de odontología, es considerada por la mayoría de pacientes 55,7% como excelente. Se concluye que existe asociación significativa entre la Calidad del servicio de los profesionales y la Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018.

Palabras claves: satisfacción de los pacientes, calidad de servicio.

ABSTRACT

The purpose of this research work was to establish the relationship between the satisfaction of dental patients and the quality of the service provided by the professional at Bellavista Nanay Health Center, Iquitos 2018. The design of the research was non-experimental, descriptive-Correlational cross section. The sample consisted of a group of 149 patients. The information was collected through a survey. An instrument validated by expert judgment and its reliability according to Cronbach's alpha (0,898) was applied. To manage the information, a data matrix was built with the help of the statistical package SPSS version 22, which allowed to select, store and process the information obtained. The statistical test used was the nonparametric Chi squared test for the direction of the relationship and the Tau "b" coefficient of Kendall for the force in the variables under study. Among the results obtained, it is highlighted that: The level of satisfaction of dental patients with respect to the services provided by the service professional is considered as satisfactory for the majority, 51.0% and that the Quality of service to dental patients , it is considered by the majority of patients 55.7% as excellent. It is concluded that there is a significant association between the quality of the service of the professionals and the satisfaction of the patients attended in the dentistry service of the Bellavista Nanay Health Center, Iquitos period June - July 2018.

Keywords: patient satisfaction, quality of service.

CAPITULO I - INTRODUCCION

1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA

No es ajena que hoy en día las atenciones que nos brindan las instituciones públicas de salud son deficientes, la mala administración del sistema de atención de salud, inmensas colas que se observan que realizan los pacientes para sacar una cita, los muchos días de espera para lograr obtener otra cita, y el trato poco comprometido del personal, hacen que día a día sus pacientes se sientan más disconformes con la atención que reciben.

Pocos gobiernos recuerdan que el ser humano es la razón de todas aquellas entidades prestadoras de servicios, en salud los pacientes son el centro sobre el cual debe girar toda su organización, buscando como fin el brindar un servicio de calidad y por consiguiente lograr en ellos la satisfacción plena de su salud.

El servicio de odontología no está ajena aquella realidad, en ella también se manifiestan los quejares de sus pacientes; el tiempo que invierte el paciente en su atención es limitada con respecto a la carga de quehaceres que maneja cada paciente. Por ello el tiempo es uno de los factores determinantes para calificar una atención de calidad y satisfacción de sus necesidades.

Es por ello que la relación del profesional odontólogo con su paciente es de suma importancia ya que determina una valoración en su paciente.

Es de suma importancia reforzar actitudes de confianza y parte esto desde la atención que uno brinda a su paciente, el ser amable, respetuoso, profesional ante cualquier situación y sobre todo el de tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro, marcara la diferencia de cada persona en el servicio que brinda a las personas.

Por ello la evaluación de la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención de los servicios debe seguir siendo una estrategia continua de seguimiento y mejora para lograr obtener una excelente atención en los servicios de salud.

1.2 TRABAJOS PREVIOS

1.2.1 INTERNACIONALES

(Lora, 2016) En su estudio tuvo como objetivo relatar el grado de la categoría y el gozo observado por parte de los beneficiarios de las actividades dentales de un consultorio de una universidad de Cartagena, Colombia. Su investigación fue de corte perpendicular en doscientos setenta y siete pacientes. El acopio de la información, fue a través de encuestas, el estudio se llevó con estadística descriptiva, incisos de confianza al 95 % y exámenes de dos variables la cual se empleó el análisis de Chi-cuadrado para instaurar la agrupación de los indicadores. Siendo los resultados que: la mayoría y un poco más de los beneficiarios fueron mujeres; edad promedio fue de 39 años, el 99,3 % reveló estar satisfecho con los servicios, y 97,8 % manifestó el cuidado prestado con eficacia. Concernir las características sociales y demográficas con la complacencia y el valor del atributo apreciado, no se acertaron unión significativa con los indicadores experimentados. Obteniendo por finiquitado que el valor de la eficiencia y gozo general de los servicios dentales se divisan gratamente por los beneficiarios.

(Gubio, 2014) En su tesis de indagación tuvo como objetivo establecer la categoría de dicha de los participantes que asisten al consultorio de estomatología. En el estudio se valoraron 206 pacientes, entre los resultados el 71% fueron mujeres, la dicha en: familiaridad, asistencia del favor en estadística, lavado y disposición del ambiente concurrió en ser aceptable. El 81% demanda mejorar en su familiaridad. El 70% de los pacientes retornarían por muchas causas, entre los cuales el 37% optaría por lo cercano, versus al 3% que lo formarían por su humano esmero, asumiendo que el gozo es una característica relativa, lo que para un cliente es piadoso para otro no.

(Betin, 2009) En su trabajo de exploración tuvo como objetivo fijar el valor de agrado de los usuarios respecto a la eficacia de aplicación ofrecida por los estudiosos de un ente público universitario en Cartagena.

El estudio fue descriptivo. Su ejemplar constato de 292 leyendas clínicas escogidas de forma fortuita, comprendida en los años 2004 y 2006. El recojo de la información se ejecutó mediante encuesta. Entre los resultados más sobresalientes: El 89% revelo sentirse dichoso con las prestaciones admitidas, el 94% medito los servicios económicos frente a las demás entidades. Para el 88% el tiempo de los procedimientos fue categorizado de normal. Por solución: Se fijó la dicha de los usuarios servidos en la entidad, la masa de los encuestados retornaría para adoptar el servicio dental; y posteriormente se divisa los valores de los procedimientos no se localizan por arriba de la posibilidad del pago.

(Reyes, 2015) Tuvo como objetivo tasar la periodicidad de gozo y sus componentes coligados en los beneficiarios de las prestaciones odontoestomatológicos en una prefectura sanitaria, México. Su análisis fue de corte cruzado conformado por 493 beneficiarios. El instrumento utilizado fue de cincuenta y un interrogantes las cuales se adquirieron características sociales y demográficas además de la información relacionada con la apreciación de los pacientes respecto a la asistencia estomatológica tomada. Tales resultados: el 88,0 % de los usuarios manifestó sentirse complacido con el cuidado de la prestación bucal. El 90,0 % expreso recibir una sociabilidad alta concerniente al odontólogo, el 78,0 % enunció percibir un alto trato correspondiente a la licenciada asistencial y el 79,0 % votó que los contextos universales del área dental fueron encantadoras. El 80,0 % manifestó pequeño el periodo de expectativa para ser servido, el 92,0 % manifestó que el periodo que empleó el odontólogo para ofrecer la aplicación adecuada. Concluimos que la totalidad de los criterios calificados lograron máximas valoraciones, por arriba del 70,0 %, criterio de los pacientes.

1.2.2 NACIONALES

(Vergara, 2014) Asumió como propósito: Aprender los índices de comisión de atributo en la prestación odontológica. La exploración concurre en ser descriptiva, diseño no empírica, ejemplar perpendicular. Su cantidad apreciada estuvo conformada por 170 almas, la herramienta aplicada fue el cuestionario SERVQUAL. Entre los logros obtenidos para el valor de apreciación teoría del auxilio dental se consiguió un costoso nivel dado en un 90%, en el valor de asistencia el 95,9% fue alto, en la rapidez de atención fue 91,2% alto, en el valor de seguridad el 95,3% fue alto, en el valor de empatía el 56,5% fue alto. Dando por acabado que el valor de apreciación física, asistencia del servicio, rapidez de atención, seguridad y valor de empatía fue alto.

(Saavedra, 2016) En su juicio: El trabajo de pesquisa, poseyó como fin estipular la elevación de agrado del interesado exterior servidos en la prestación dental. El esquema de la indagación fue de prototipo descriptivo, transversal, la cantidad comprende a 246 beneficiarios etapa de enero a marzo del 2015. El ejemplar estuvo comprendida por 132 pacientes. Se manejó como herramienta la encuesta Servqual modificado. Entre los alcances: El margen de satisfacción del interesado externo es de valor complaciente. El valor de agrado del interesado exterior en los marcos de la credibilidad y trato humano de la índole del cuidado adquirido se localiza en valor de gozo. El valor de complacencia del interesado exterior en las extensiones de aptitud de contestación, confianza y aspectos sensibles de la atención del beneficio adquirido se colocan en un valor regularmente vanidoso.

(Jesus, 2017) En su disertación tuvo como ideal estipular la asociación que consta la dicha del interesado ajeno y la eficacia de servicio dental en un local de salubridad. La localidad residió en los beneficiarios ajenos que concurren al consultorio odontológico en un periodo de 2 meses hallándose a 110 individuos. Los alcances obtenidos concurren que las 2 características son relevantes, se adquirió una asiduidad superior de 42.7% por parte de los interesados, perteneciente a 47 individuos encuestados.

Por ende se finiquitó que la correspondencia entre la complacencia del interesado y la eficacia de la vigilancia odontológica en el establecimiento fue con un $p=0,000 <0,05$, con un estándar de agrupación frágil a ponderado de $r: 0.406$.

(Sangay, 2015) En su estudio tuvo como finalidad simbolizar la dicha del interesado exterior del consultorio de odontología. Su tesis fue de tipo descriptivo con diseño transversal. La recopilación de las fichas se ejecutó mediante encuestas, la encuesta SERQUAL. De esta manera se finiquitó que el interesado externo del servicio de odontología refleja un valor de agrado de 56.6%. La estimación refleja un alto valor de disgusto en el potencial de réplica (49.73%), continua de confianza (47.40%).

(Villanueva, 2016) En su tesis: El ideal de la investigación yació en fijar la relación del deleite del beneficiario exterior respecto a la característica del cuidado en los servicios dentales. El utensilio de recolección de filiaciones fue aprovechado por medio de la pesquisa servqual reformado. La pesquisa fue ejecutada en el encargo de dental donde se alcanzó treinta ejemplos. Poseyendo como resultados: que el total de las longitudes de la calidad es de 42.98% es buena. No obstante perdura una discrepancia, esta discrepancia no es relevante frente al grado de confianza del 95%. Dado por consumado que no se halló una dependencia sobre la disposición de cuidado y la complacencia de los pacientes ajenos ($p=,378$).

(Salazar W. , 2016) En su análisis: adopto como finalidad perfeccionar la disposición del servicio de los asistentes en un local de salud con el robustecer y florecimiento de las destrezas y habilidades de las personas tanto asistencialmente como administrativa. La evidencia fue de 114 pacientes, evidenciándose que el 68% derivan de la región Arequipa. Se empleó la técnica de entrevista. En las cuales ultimamos con que la calidad de atención estomatológica concerniente al transcurso logramos expresar que la veracidad, la confianza, el modelismo, la verosimilitud, la intimidad, la información, los compuestos palpables y el bienestar, así como en su

organización en lo que concierne al indicador de aplicación, su punto, sus precios y su facilidad son convenientes. Con respecto al deleite del cliente en el transcurso y organización se halló que la confianza admitida fue certera.

(Ponte, 2016) En su estudio tiene como objetivo fijar la deserción del interesado exterior sobre la propiedad de cuidado. El trabajo fue de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal. La evidencia radica en 120 contribuyentes elegidos por conveniencia. Se concluyó que: Las particularidades sociales y demográficas, denotan que los pacientes con alta afluencia a explotar el servicio es la masa femenina, periodo de existencia joven y adulto, con nivel de educación secundaria terminada. La apreciación del interesado exterior sobre la calidad de vigilancia en el valor práctico es buena. La apreciación del interesado exterior sobre la calidad de atención en la extensión personal es aceptable. La apreciación del paciente sobre la calidad de atención en la dimensión entorno es buena. La apreciación del beneficiario exterior sobre la propiedad de vigilancia universal en la pregunta dental, fue acertada, resaltándose la triada: experto competente, excelente interrelación dentista-paciente y un ambiente bueno y agradable, son piezas inevitables con el fin de arreglar las molestias de salud dental; ratificándose la suposición trazada.

(Mamani, 2017) La finalidad de su estudio fue fijar el nivel de complacencia de los beneficiarios en correspondencia a la particularidad de atención estomatológica. Dicha investigación fue descriptiva no empírica, de tajo perpendicular; su población conformada por 60 beneficiarios, entre los logros: revelan un grado de deleite mayor en (81.7 %), Atención técnica: (66.7 %). exteriorizan estar presuntuoso. Relación interpersonal: (56.7 %). exteriorizan estar satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Revelan estar satisfecho. Lugar de vigilancia: (51.7 %). Ostentan estar presuntuoso, dando por conclusión: La colectividad de los beneficiarios del centro de salud, proclaman un valioso grado de agrado (81.7 %) frente a la característica de cuidado estomatológica recibida.

1.2.3 LOCALES

(Calampa & Chaves, 2015) En su investigación la finalidad del estudio fue fijar la agrupación entre la calidad de atención y el valor de satisfacción del usuario en los servicios finales: medicina, cirugía, pediatría, ginecología y obstetricia. El estudio fue descriptivo, correlacional y aplicada. El procedimiento fue cuantitativo de diseño no experimental. La población fue 1,185 interesados y la muestra 290 interesados. La técnica realizada fue la encuesta y las herramientas fueron los cuestionarios. Dentro de los resultados consistieron en: Calidad de atención escasa, en obstetricia con el mayor participación 27,93%, en cirugía 10,69%, en medicina 8,97%, en pediatría y ginecología con el mismo porcentaje 7,24%. En satisfacción los interesados refirieron estar no satisfechos, en obstetricia con el mayor porcentaje 28,62%, en cirugía 11,38%, en medicina 9,66%, en pediatría y ginecología con el mismo porcentaje 7,93%. Por lo que se finiquita que en todos los servicios finales, se acertó deducciones estadísticamente significativas, entre satisfacción y calidad de atención a pacientes de los servicios finales.

(Magallanes & Quevedo, 2015) Tuvo en su trabajo el fin de evidenciar el valor de eficacia de la aplicación y su dependencia con la categoría de gusto del paciente. El prototipo del estudio fue cuantitativa, narrativo, perpendicular, analógica. La herramienta empleada fue el interrogatorio implantado en el tipo de Donabedian, en sus 3 extensiones: En Organización: Congruencia, el 59,0% estimo 30 minutos menos para ser servido. Confianza, 63,5% manifestó limpieza en regular escala y distribución del área de farmacia. En Asunto: Valor, 52,5% supone que aproximadamente todas las personas del área les manifestó con amabilidad. Cordialidad, 51,0% manifiesta oportuno el programa de farmacia. Capacidad, 53,5% manifestaron que el profesional les explicó confuso el procedimiento a continuar en su hogar. Dentro de los efectos: Colaboración social, 60,0% manifestaron no tener la eventualidad de brindar mejoras en la propiedad del cuidado. La escala organización revelo relación directa con las variables: ocasión y confianza ($p = <0.001$).

(Chota, Isla, & Saavedra, 2015). La finalidad de su tesis concurre en determinar la concordancia entre la condición de la atención de enfermería y el valor de satisfacción de los pacientes con Diabetes Mellitus Tipo II. El régimen empleado fue cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal. La población residió en 45 pacientes siendo la muestra el 100% de su totalidad. Práctica empleada fue la entrevista, el instrumento cuestionario de guía servqual. Entre las evidencias: asegurados pensionistas (33,0%), del grupo etario adulto mayor (69%), sexo masculino (62%), tiempo de enfermedad de 31 a 40 años (40,0%) y (60,0%) refirieron haber abandonado su tratamiento. En calidad de atención de enfermería (66,6%) describieron que la atención estuvo deficiente, en fiabilidad, con (91.1%), en seguridad (88.9%), finalmente en empatía (82.2%). En satisfacción (80,0%) refirieron estar insatisfechos con la atención aceptada, un (77.8%) facilidades de ingreso de familiares, con (73.3%) en seguridad y (71.1%) que la atención al paciente debe ser respetando el orden de su llegada a Emergencia. En síntesis: Al establecer la correlación entre la disposición de vigilancia de enfermería y el valor de gozo se logró resultados estadísticamente significativos ($p= 0.001$) para $\alpha = 0.05$.

1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

1.3.1 CALIDAD

La Real Academia Española asigna el principio del vocablo calidad del latín *qualitas -atis*, y esta del griego *ποιότης* representa preponderancia o perfección. Se concibe por calidad, al encargo elaborado de forma delicada y que desempeña los fines para los que estaba trazado. (Mamani, 2017).

La Organización Mundial de Salud y la Organización Panamericana (OPS/OMS, 1994) de la salud en su valoración del desempeño del componente de salud, precisan la calidad según Deming "como el resultado completo unido a fijos procesos de labor, en el contexto de la creación de servicios sociales" es decir, la calidad es una circunstancia confusa, donde las distintas unidades y funcionarios creadores de negocios de salud ofrecen la aportación significativa a un efecto que se está por lograr y que se consigue pulir, a fin de brindar una elevada complacencia a los que requieren los servicios. (Mamani, 2017).

1.3.2 CALIDAD EN EL SERVICIO

Para Parasuraman y col, piensan que la eficacia de asistencia radica en la disconformidad de los deseos de los interesados sobre la prestación y su apreciación del servicio admitido. (Parasuraman, 1988).

Ruiz (2001) relata como una representación de actitud, recíproca pero no semejante a la satisfacción, donde el comprador confronta sus perspectivas con lo que recoge una vez que realizado la transacción. (Ruiz, 2001).

“La calidad obedece a una prudencia que plasma el paciente, este consigue un juicio del producto o del servicio, según las particularidades de su uso y la premura de poseerlo” (Eliza).

1.3.3 CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LA SALUD

El Dr. Avedis Donabedian. (1980): "La eficacia de la atención radica en la utilización de la ciencia y tecnologías médicas en una representación que maximice sus bondades para la salud sin ampliar sus riesgos. El nivel de calidad es, la disposición en que se aguarda que la atención prestada alcance la sensatez más próspera de riesgos y beneficios." (Sanchez, 2016).

M. I. Roemer y col (1988). El ejercicio correcto (coherente con las reglas) de las mediaciones que se conoce que son confiadas, que la colectividad en cuestión logre costear y que poseen la facultad de originar un bombazo en la mortalidad, morbilidad, inhabilidad y extenuación. (Sanchez, 2016).

1.3.4 CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La característica de la atención clínica radica en la ejecución de la sapiencia y la ciencia clínica de modo que alcance el fenomenal de merced para la salud sin desarrollar con ellos sus riesgos. Aquella que alcanza suministrar al interesado el máximo y más perfecto bienestar. Posee como fin principal la resolución o logro de un presagio médico preestablecido (Ministerio de Salud, 2008). Cuando dialogamos de característica de la atención en salud, según Aguirre (2002) no podemos desistir de enunciar la percepción de calidad general, la cual precisa como: "La disposición en la estructura, proceso, resultados y en cada uno de sus mecanismos, así como la colaboración ligada de todos los comprendidos en el modo de atención". Por ende la calidad de la atención en salud se halla creada como un instrumento admitido para el desarrollo organizacional de sanatorios y de otras sociedades de salud (The Joint Commission, 1998). (Mamani, 2017).

La particularidad de la atención ofrecida en los consultorios dentales se ha transformado hoy en día en una exigencia para todo el personal, sea de cualquier industria.

El significado de particularidad en cuidado dental se encuadra en 5 resúmenes primordiales:

- Perfección competitiva: Radica en la sensible destreza técnica y manejo del profesional.
- Utilización eficaz de los patrimonios: Asumir el uso adecuado de los patrimonios correspondiente al monto y atributo de los tales.
- Pequeñísimo peligro para el beneficiario: Valorar peligro, gracia y adquirir disposiciones apropiadas cada paciente.
- Mayor valor de agrado: El beneficiario constantemente tiene que permanecer orgulloso con la labor realizada.
- Bombazo finito que genera en la salud: Rescate de la salud. (Mamani, 2017).

1.3.5 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

(Aniorte, 2013). Escogidas particularidades que se comprometen perseguir y desempeñar un amable servicio de disposición, son las siguientes:

- Responsabilidad de desempeñar sus objetivos.
- Servir para lo que se diseñó.
- Apropiado para su utilización.
- Remediar las carencias.
- Brindar resultados. (Mamani, 2017).

1.3.6 SATISFACCIÓN

La complacencia puede especificarse como “la disposición en que la atención saludable y el periodo de salud proveniente cumplan con los deseos del usuario”. Es la prudencia de cuantía expresada correspondiente a la apreciación del prójimo en correspondencia con realidades de los sitios físicas y de las particularidades del bien adquirido. (Pashanaste & Pinedo, 2016).

El término complacencia desde la perspectiva del usuario, según el MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, dicho término es una aclaración en el que el paciente pronuncia un sentir de carácter personal por la prestación que recibe. Es de relevancia pues proporciona información del triunfo del proveedor de la prestación para alcanzar con las perspectivas del usuario. (Ministerio de Salud Perú, 2013). (Rodríguez, 2016).

La complacencia se logra cuando la particularidad de las características del servicio envuelve las carencias y exigencias del usuario. Es el fin que incita a volver perennemente al mismo lugar, ya que el doliente advierte una conmoción de dicha o goce con referencia a las esperanzas que el dispone. (Mamani, 2017).

Por ello, con cada interesado que se adquiera satisfacer en su cuidado se conquistara cumplir la finalidad de cada entidad en el de ser la sobresaliente y adquirir reconocimiento sin escasez de poseer difusión para que vayan en averiguación de sus servicios, consiguiendo un sobresaliente desempeño de las funciones que efectúan transformándola en una entidad de salud triunfante. (Suquillo, 2017).

1.3.7 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Sandoval menciona, la complacencia es la sensatez de significado expuesto de conveniente a la apreciación del humano en proporción con las circunstancias de los espacios físicos y particularidades del servicio adquirido. (Sanchez, 2016).

García constriñe que el agrado del interesado se reseña al agregado de condiciones y conductas frente a un destino peculiar. Una exploración de las sabidurías ejecutadas nos accede atestiguar que el gozo del beneficiario con las entidades de salud, obedece en gran medida de la disposición de las prestaciones que prometen y la manera humana que receptionan del profesional. (Sanchez, 2016).

1.3.8 SATISFACCION DEL PACIENTE

Kotler conceptualiza deleite como "efecto de placer o desilusión que resulta de cotejar el rendimiento o secuela percibido de un producto o de una persona, en referencia a sus expectativas". (Bustamante, 2015).

Por ello el gozo del beneficiario es el efecto del contraste de la apreciación que posee el individuo del beneficio ofrecido y de los intereses que presentaba en un inicio o de las que consiga asumir en observaciones siguientes, de manera que si las perspectivas son elevadas a la apreciación de la atención, el deleite reducirá. Esas perspectivas del beneficiario se crean a raíz de anécdotas pretéritas y de personajes ilustres, como el de los ofrecimientos y responsabilidades que adopta el sistema con los usuarios. (Bustamante, 2015).

Tinoco y Ribeiro plantean que la complacencia genera novedosas perspectivas en los interesados, que inducen en las pretensiones particulares. Estas pretensiones atañen las conmociones coexistidas en período de la asistencia del servicio, la complacencia del paciente, que por consiguiente afecta. La complacencia del interesado con la eficacia observada es garante del perfil orgánica y el precio de la prestación apreciado. (Bustamante, 2015).

1.3.9 ELEMENTOS EN SATISFACCIÓN:

La complacencia puede representar como mínimo a tres perspectivas distintas:

- Organizativos
- Cuidado recibido y su efecto en el período de salud de su localidad.
- Familiaridad recogida en la prudencia de esmero por porción del propio comprometido.

Desde la perspectiva del beneficiario, la acción empieza al tiempo que uno ingresa al establecimiento de salud e intervienen los numerosos componentes mismos de la causa. La finalidad de prestaciones de salud radica en individualizar el cuidado en salud, correspondiente a las carencias de las personas y de su alrededor, pretensiones y escenarios propios del tiempo, en el que el beneficiario maneja las prestaciones asistenciales fundiendo los bienes concerniente a las falencias y aspiraciones de éste. (Pashanaste & Pinedo, 2016).

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Se relaciona el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología con la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018?

1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Hoy en día son varias las razones por la que los usuarios asistentes a los servicios de salud reflejan insatisfacción en sus atenciones, por ello se ha considerado que la satisfacción de los mismos son uno de los componentes de mayor relevancia en la valoración de los bienes prestadoras de salud.

Dichas instituciones tienen como objetivo lograr que sus servicios respondan a las necesidades y expectativas de sus pacientes. El paciente se enfoca en lo que lo rodea y en el lugar que decide valorarlo como tal, el servicio que va a estar más interesado de solucionar sus necesidades. Si el paciente es atendido con respecto a sus deseos difundirá la calidad del servicio que recibió a su entorno social, si el caso fuese contrario y sus necesidades no son complacidas automáticamente el efecto será difundido de manera negativa.

Por ente la presente investigación nos permitirá detectar las falencias que conlleva realizar una atención de calidad y la satisfacción de la misma en los que están incurriendo los profesionales del servicio de odontología en cuanto a la empatía, manejo del dolor, competencia técnica, información, bioseguridad, eficiencia y eficacia con respecto a sus pacientes y la infraestructura y equipamiento correspondiente al centro de Salud Bellavista Nanay.

Dicha investigación nos ayudara a esclarecer la situación real de las expectativas de los pacientes que acuden al servicio para mejora la calidad de la atención, proponiendo un plan para mejorar que admita al servicio ser óptimo y particular de los demás servicios de su jurisdicción y a nivel de sus diferentes micro redes.

Buscamos que los pacientes de la jurisdicción de Bellavista Nanay reciban un servicio de calidad y se refleje en la satisfacción de sus necesidades, de esta manera contribuiremos al desarrollo de nuestra sociedad.

1.6 HIPÓTESIS

H₁: El grado de complacencia de los beneficiarios de estomatología está significativamente relacionado con la eficacia de la aplicación de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.

H₀: El grado de complacencia de los beneficiarios de estomatología no está significativamente relacionado con la eficacia de la aplicación de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.

1.7 OBJETIVOS

1.7.1 Objetivo General

- Establecer la relación de la complacencia de los beneficiarios de odontología respecto a la eficacia de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018.
- Determinar la calidad de atención de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018.
- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los pacientes de odontología en el centro de salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018.

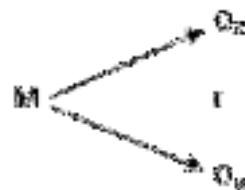
CAPITULO II - METODOLOGÍA

2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Nuestro diseño de estudio es no experimental, descriptivo- correlacional de corte transversal.

- **No experimental:** porque el estudio se realizó sin el manejo deliberado de sus variables en los que se observó los fenómenos en su ambiente natural para después ser estudiados.
- **Descriptivo:** porque describe las particularidades de la calidad de la atención y satisfacción del paciente de odontología en un momento determinado.
- **Correlacional:** porque se busca determinar la asociación entre las variables de interés (calidad de atención relacionada a la satisfacción del usuario)
- **Transversal:** porque la recolección de datos en el centro de Salud Bellavista Nanay se realizara en un momento y tiempo definido, en el año 2018.

El esquema será el siguiente:



Dónde:

M	:	Muestra
r	:	Relación entre variables
O _z	:	Nivel de Satisfacción
O _w	:	Calidad del Servicio

2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

2.2.1 VARIABLES

EDAD: Variable cuantitativa medida en escala ordinal determinada como el tiempo que ha coexistido el humano desde su origen, se anotaran por categorías de edad de 18 a 29, de 30 a 39, de 40 a 49, y de 50 años a más. (Salazar G. , 2006).

SEXO: Variable cualitativa dicotómica medida en nivel nominal precisa de acuerdo con las particularidades físicas exteriores de cada individuo yaciendo registrada como masculino o femenino. (Salazar G. , 2006).

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Variable cualitativa estudiada en grado nominal definida en concordancia con las sabidurías realizados asentada como primaria, secundaria, técnico, superior. (Salazar G. , 2006).

SATISFACCION: Medida en que el cuidado sanitario y el estado de salud consiguiente cumplan con las perspectivas del paciente, es el juicio de valor expresado en concordancia a la apreciación del paciente en reciprocidad con las circunstancias de los espacios físicos y las particularidades del servicio recibido. Camilleri, L y O'Callaghan. (Calampa & Chaves, 2015).

SATISFACCION DEL PACIENTE: El gozo de los pacientes obedece a la atención prometida como de la apreciación de la persona sobre las prestaciones recibidas, y que está en correlación con el cuidado precedente, la conducta individual sobre la salud, la paciencia al tratamiento, el estado de salud del individuo. (Bustamante, 2015).

EMPATIA: Carácter humano que se encuentra inmerso en la competencia social, ilustrada, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, ineludibles para relacionarse los unos con los otros y agrupar grupos sociales. (Bustamante, 2015).

MANEJO DEL DOLOR: Sensación brusca incitada por estimulación de terminaciones nerviosas sensitivas. Síntoma esencial de la inflamación y resulta apreciable para el diagnóstico de diversos trastornos y enfermedades. El dolor puede ser leve o grave, crónico o agudo, sordo o intenso, de localización precisa o difusa o conveniente alusiva. (Bustamante, 2015).

COMPETENCIA TÉCNICA: Refiere al manejo de conocimientos y destrezas adquiridas durante la etapa de formación. Además de estas sapiencias específicas de un trabajo en concreto, abarca nuevas preparaciones y destrezas demandadas en un extenso entorno laboral. (Bustamante, 2015).

SEGURIDAD: Es la confianza y tranquilidad que se transfiere al paciente desde su primera visita por parte de todas personas que hacen el centro de atención odontológico. (Viscaino, 2016).

TIEMPO DE ESPERA: Definida como la apreciación del tiempo transcurrido de espera por el paciente en la atención de la consulta externa. (Pashanaste & Pinedo, 2016).

COMUNICACIÓN: Uso del enunciado claro sin tecnicismos al dar la información al usuario. (Mamani, 2017).

INFRAESTRUCTURA: Asociación de elementos o servicios que se razonan necesarios para la instauración y funcionamiento de una organización cualquiera. (Bustamante, 2015).

EQUIPAMIENTO: Grupo de instalaciones y servicios inevitables para una actividad fija en industrias, urbanizaciones, ejércitos, etc. (wordReference.com).

CALIDAD DE LA ATENCION: Determinado como el logro del máximo bien para el usuario, mediante la entrega del conocimiento y tecnología avanzada, adquiriendo en cuenta los exigencias del paciente, así como las capacidades y

restricciones de recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales vigentes. (Sanchez, 2016).

BIOSEGURIDAD: Agrupación de normas, medidas y protocolos que son adaptado en múltiples procedimientos con el fin de contribuir a la prevención de riesgos o infecciones procedentes de la exhibición a agentes latentemente infecciosos o con cargas reveladoras de riesgo biológico, químico y físicos, como por ejemplo el manejo de residuos especiales, acaparamiento de reactivos y utilización de barreras protectoras, entre otros. (Facultad de Medicina CAS -UDD, s.f.).

EFICIENCIA: Capacidad de administrar de las personas y de su trabajo para lograr el fin sanitario a un mínimo costo. (Ponte, 2016).

EFICACIA: Del latín *efficacia*, es el potencial de lograr el efecto que espera o se ansía tras la ejecución de una acción. No confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se describe al uso racional de los medios para obtener un objetivo predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo). (Bustamante, 2015).

2.2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TÍTULO: Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos- 2018.

AUTOR(ES): Bach. Claudia Lisset Córdova Rios

Bach. Juan Pio Flores Tang

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
Características sociodemográficas		Edad	18 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 años a mas	Ordinal	Paciente	Encuesta
		Sexo	Femenino Masculino	Nominal	Paciente	Encuesta
		Grado de instrucción	Primaria Secundaria Técnico Superior	Ordinal	Paciente	Encuesta
Nivel de Satisfacción	Con respecto al profesional	Empatía	Trato del Odontólogo	Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Insatisfecho	Paciente	Encuesta
		Manejo del dolor	Manejo del dolor dental			
		Competencia técnica	Conocimientos del odontólogo			
		Seguridad	Confianza			
		Tiempo de espera	Tiempo de espera para ser atendido			
	Información	Información de su salud bucal				
	Con respecto al lugar de la atención	Infraestructura	Elementos para la organización			
Equipamiento		Instalaciones y servicios				
Calidad de la atención	Servicio al paciente	Empatía	Trato humano	Muy Bueno Bueno Regular Malo	Paciente	Encuesta
		Bioseguridad	Uso de Instrumentos de protección			
		Tecnología	Uso de instrumentos modernos			
		Eficiencia y Eficacia	Capacidad de lograr el efecto deseado			

* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1 POBLACIÓN

La población de estudio está constituido por todos los pacientes asegurados del Centro de Salud Bellavista Nanay, mayores de 18 años, siendo un total de 16,558 personas, tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

2.3.2 MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, obteniéndose un tamaño muestral de 149 personas continuadores del Seguro Integral de Salud (SIS), atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, entre los meses de junio y julio del año 2018.

Los participantes de la muestra fueron seleccionados mediante la técnica del muestreo aleatorio o al azar simple, para dar a todos los usuarios la misma oportunidad de participar en la investigación.

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

Dónde:

- N** : Total de la población
- Z** : 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p** : proporción esperada
- q** : 1 – p
- d** : precisión (en la investigación use un 8%)

$$n = \frac{16558 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.08^2 * (16558 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{16558 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{0.0064 * 16557 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{15,902.3032}{106.9252}$$

$$n = 148.7236236173$$

$$n = 149$$

Criterios de Inclusión

- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa y/o un tratamiento posterior.
- Pacientes mayores de 18 años de edad
- Pacientes que deseen participar en este estudio.

Criterios de Exclusión

- Pacientes menores de 18 años.
- Personas que no deseen participar
- Pacientes que no hayan recibido atención en el servicio de odontología.
- Pacientes con algún impedimento mental
- Pacientes que acudieron a consulta y no recibieron ningún tratamiento posterior.
- Pacientes que participaron en la encuesta en días anteriores para evitar repeticiones.
- Pacientes que no cuentan con sistema integral de salud (SIS).

2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

2.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- La técnica acomodada para el estudio de investigación fue a través de encuesta.
- El instrumento que se manejó, fue mediante un cuestionario, el cual tiene validez y confiabilidad.
- El cuestionario fue adaptado por los autores, el cual ha sido validado mediante juicio de expertos y se realizó prueba piloto.
- La presente encuesta consta de tres partes:
Datos generales: consignando sexo, edad, grado de instrucción.
Datos específicos: correspondientes a la variable satisfacción de los pacientes subdividido en satisfacción con respecto al profesional y satisfacción respecto al lugar de la atención y la variable calidad del servicio.

Para las alternativas de respuesta de satisfacción, se utilizó la escala de lickert:

1. Muy satisfecho
2. Satisfecho
3. Poco satisfecho
4. Nada satisfecho.

Puntuación:

La calificación se calculó utilizando el programa SPSS versión 22 para Windows, etiquetando:

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

La puntuación directa obtenida mediante la sumatoria de las alternativas escogidas en las ocho preguntas por el encuestado fueron convertidos a una Escala con interpretación cualitativa.

Obtenido el puntaje mínimo de 8 puntos si el encuestado marcó a las 8 preguntas de satisfacción como nada satisfecho y el puntaje máximo de 32 puntos si el encuestado marcó a las 8 preguntas de satisfacción como muy satisfecho y se seguirá las

Categorías:

Los intervalos para cada categoría de satisfacción son:

De 08	a	15	Nivel de satisfacción (Insatisfecho)
16	a	23	Nivel de satisfacción (Poco satisfecho)
24	a	32	Nivel de satisfacción (Satisfecho)

Datos específicos: correspondientes a la variable calidad del servicio.

Para las alternativas de respuesta de calidad de servicio, se utilizó la escala de likert:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy Bueno

Puntuación:

La calificación se calculó utilizando el programa SPSS versión 22 para Windows, etiquetando:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno
4. Muy Bueno

La puntuación directa obtenida mediante la sumatoria de las alternativas escogidas por el encuestado fueron convertidos a una Escala con interpretación cualitativa.

Obtenido el puntaje mínimo de 4 puntos si el encuestado marcó a las 4 preguntas de Calidad como malo y el puntaje máximo de 16 puntos si el encuestado marcaría a las 4 preguntas de Calidad como Excelente y se seguirá las

Categorías:

Los intervalos para cada categoría de Calidad son:

De 04	a	07	Nivel de Calidad Bajo
08	a	11	Nivel de Calidad Medio bajo
12	a	16	Nivel de Calidad Medio alto

2.4.2 VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

- La validez del instrumento, se dio por juicio de tres expertos con grado de magister (se adjunta en el anexo N° 03).

2.4.3 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- Para determinar la confiabilidad del instrumento se tomó previamente una prueba piloto de 15 personas evaluadas, empleando el paquete estadístico SPSS, y en el aplicando la prueba estadística de Alfa de Cronbach, obteniéndose como resultado:

		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	18	100,0

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

RECOLECCION DE DATOS

- Para la ejecución del estudio se realizaron los trámites administrativos mediante la solicitud de autorización al gerente del Centro de Salud Bellavista Nanay y al jefe del servicio de Odontología para realizar las encuestas en los pacientes que se atendieron durante los meses de junio – julio del presente año 2018. Al poseer por escrito la debida autorización y colaboración se procedió recolectar los datos de los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión.
- La recolección de datos se realizó en los meses de junio y julio del 2018, el instrumento fue aplicado a 149 pacientes en turnos de mañana y tarde que cumplieron con los criterios de selección indicados en el estudio.

PROTECCION DE DERECHOS HUMANOS

- Los derechos humanos de los pacientes que conformaron la muestra del estudio de investigación fueron respetados, no hubo ningún prejuicio de carácter físico, social o económico para su persona.

2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

- ✓ Para el análisis estadístico respectivo, se utilizara el paquete estadístico SPSS versión 22. 0 para versión Windows XP.
- ✓ Para el contraste de la hipótesis se usó la prueba de chi cuadrado.
- ✓ Los datos obtenidos fueron presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones, para luego analizarlo e interpretarlos y realizar el informe final de la tesis.

2.6 ASPECTOS ÉTICOS

- ✓ El estudio de investigación cuenta con la debida originalidad, cumple con los requisitos estipulados por la universidad, en cuanto a la elaboración del instrumento de recolección de datos debidamente supervisado, no posee palabras o contenido que van en contra de los permisos.
- ✓ En cuanto a la colaboración de las personas, se dio de forma voluntaria con la debida autorización correspondiente con respeto y confidencialidad inherente.
- ✓ Correspondiente a la institución nos brindaron los permisos oportunos con el compromiso de informarles los resultados de la investigación y las debidas recomendaciones del caso para mejorar el servicio brindada a nuestras poblaciones.

CAPITULO III – RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo

3.1.1. Describir las características sociodemográficas de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay.

Tabla 01

Edad y Sexo de los pacientes de odontología Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

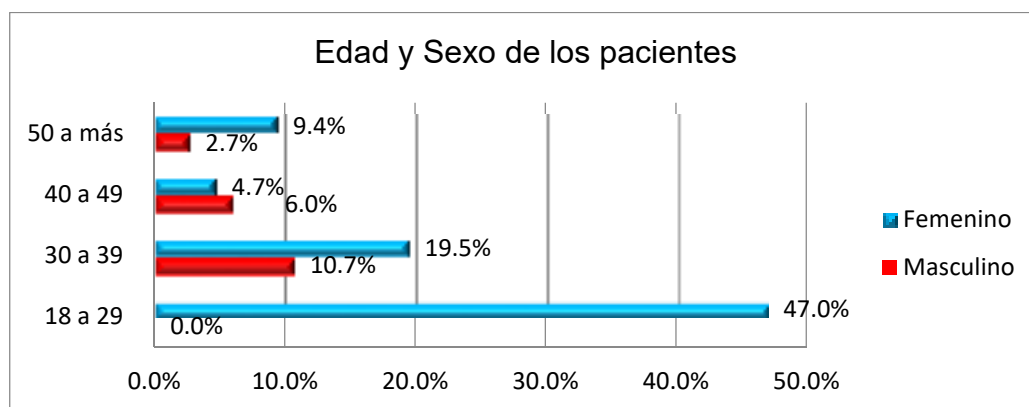
Edad	Sexo				Total	X ²	p valor
	Masculino		Femenino				
	cantidad	%	cantidad	%			
18 a 29 años	0	0,0	70	47,0	70	47,0	38,252 0.000
30 a 39 años	16	10,7	29	19,5	45	30,2	
40 a 49 años	9	6,0	7	4,7	16	10,7	
50 a más años	4	2,7	14	9,4	18	12,1	
Total	29	19,5	120	80,5	149	100,0	

Fuente: Matriz de Datos

En la tabla 01; se muestra que del total de pacientes de odontología menores de 40 años 10,7% son de sexo masculino y 66,5% femenino; en tanto que del total de pacientes mayores de 40 años 8,7% son de sexo masculino y 14,1% femenino.

Al aplicar la Prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor de 38,252 con un p valor 0,000; siendo este valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe asociación entre el sexo y la edad en pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018 (Tabla 01).

Gráfico 01



Fuente: Tabla 01

Tabla 02

Grado de instrucción y Sexo de los pacientes de odontología Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

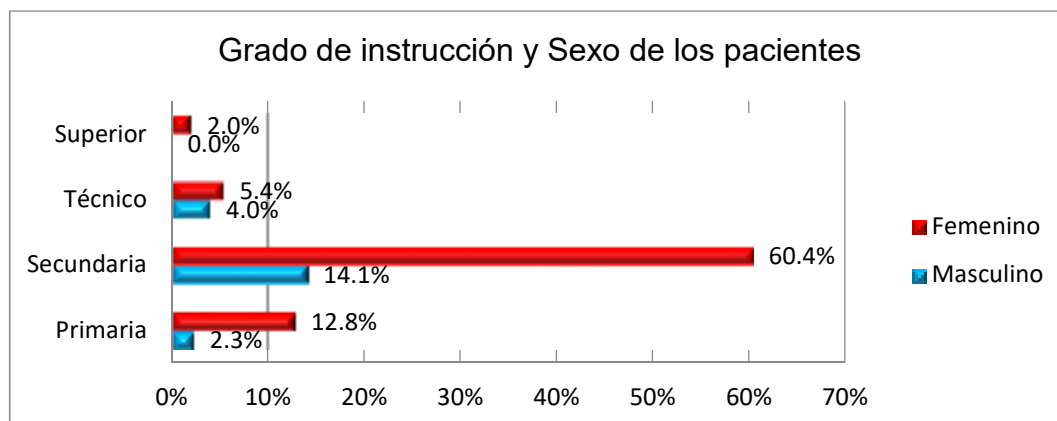
Grado de Instrucción	Sexo				Total	X ²	p valor
	Masculino		Femenino				
	cantidad	%	cantidad	%			
Primaria	2	2,3	19	12,8	21	14,1	6,957 0,073
Secundaria	21	14,1	90	60,4	111	74,5	
Técnico	6	4,0	8	5,4	14	9,4	
Superior	0	0,0	3	2,0	3	2,0	
Total	29	19,5	120	80,5	149	100,0	

Fuente: Matriz de Datos

En la tabla 02; se muestra que del total de pacientes de odontología de sexo masculino atendidos en el Centro de Salud Bellavista Nanay, en el periodo junio - agosto 2018, la mayoría 21(14,1%) tienen estudios secundarios; en tanto que del total de pacientes de odontología de sexo femenino atendidos en el Centro de Salud Bellavista Nanay, en el periodo junio – julio 2018, la mayoría 90(60,4%) tienen también estudios secundarios.

Al aplicar la Prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor de 6,957 con un p valor 0,073; siendo este valor $p > 0.05$ se no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que NO existe asociación entre el sexo y el grado de instrucción en pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018. (Tabla 02).

Gráfico 02



Fuente: Tabla 02

Tabla 03

Edad y Grado de instrucción de los pacientes de odontología Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

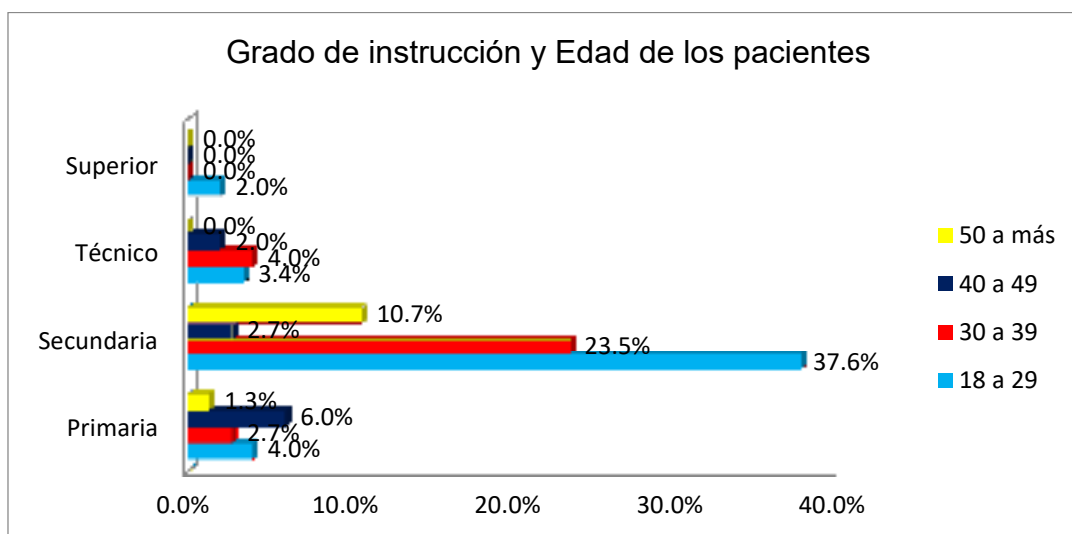
Edad (años)	Grado de instrucción								Total	X ²	p valor	
	Primaria		Secundaria		Técnico		Superior					
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%				
18 a 29	6	4.0	56	37.6	5	3.4	3	2.0	70	47.0	36,46	0.000
30 a 39	4	2.7	35	23.5	6	4.0	0	0.0	45	30.2		
40 a 49	9	6.0	4	2.7	3	2.0	0	0.0	16	10.7		
50 a más	2	1.3	16	10.7	0	0.0	0	0.0	18	12.1		
Total	21	14.1	111	74.5	14	9.4	3	2.0	149	100.0		

Fuente: Matriz de Datos

En la tabla 03 se muestra que del total de pacientes de odontología menor de 40 años 61,1% tienen secundaria; en cambio solo 13,4% de los mayores de 40 años tienen secundaria.

Al aplicar la Prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor de 36,46 con un **p** valor 0,000; siendo este valor $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe asociación entre la Edad y el **Grado de instrucción** de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018. (Tabla 03).

Gráfico 03



Fuente: Tabla 03

3.1.1. Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018.

3.1.1.1. Con respecto al Trato del profesional

Tabla 04

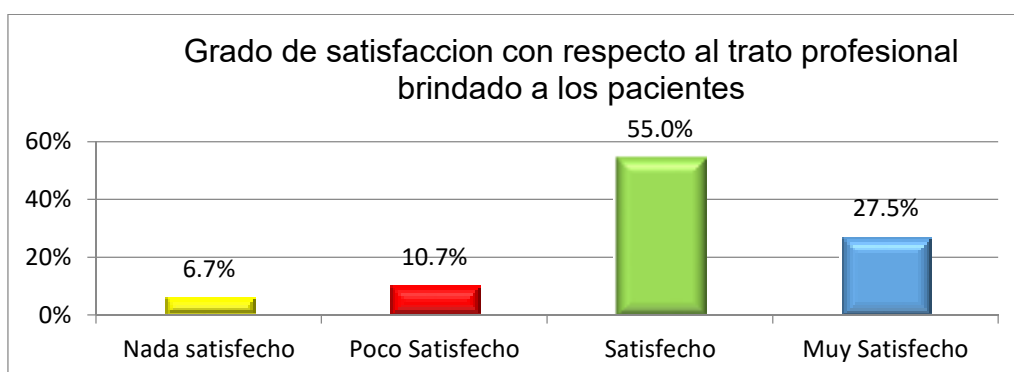
Grado de satisfacción con respecto al trato profesional brindado según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Trato profesional brindado	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	10	6,7	6,7
Poco Satisfecho	16	10,7	17,4
Satisfecho	82	55,0	72,5
Muy Satisfecho	41	27,5	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 04 y gráfico 04 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, respecto al trato brindado por el profesional se observa que 55.0% refirieron estar satisfecho, 27.5% estar muy satisfecho, 10.7% estar poco satisfecho y 6.7% refirieron no estar satisfechos.

Gráfico 04



Fuente: Tabla 04

3.1.1.2. Con respecto al manejo del dolor por el profesional

Tabla 05

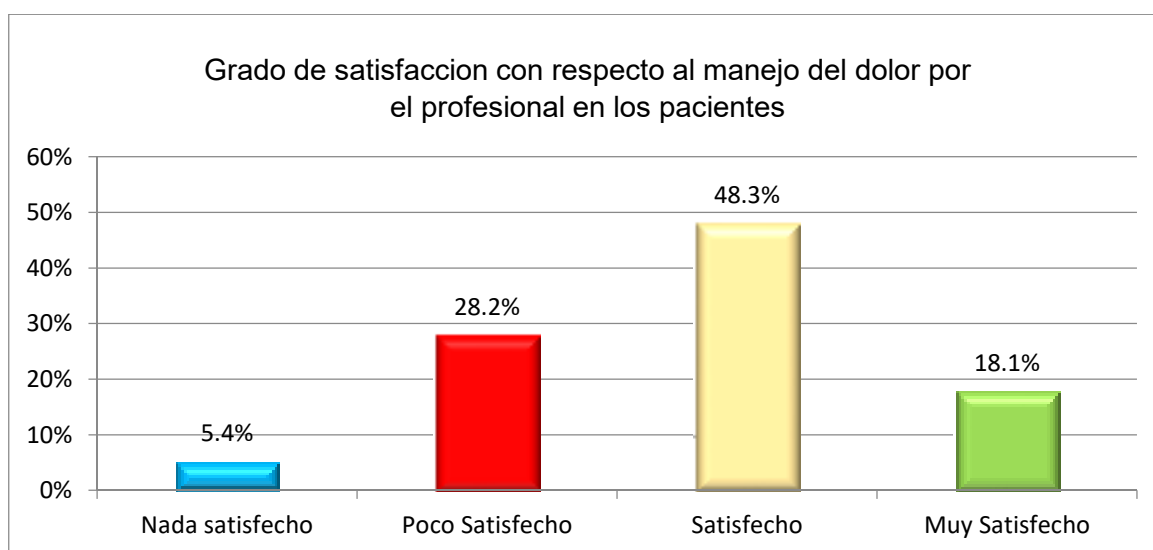
Grado de satisfacción con respecto al manejo del dolor por el profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Manejo del dolor por el profesional	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	8	5,4	5,4
Poco Satisfecho	42	28,2	33,6
Satisfecho	72	48,3	81,9
Muy Satisfecho	27	18,1	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 05 y gráfico 05 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, respecto al manejo del dolor por el profesional se observa que 48.3% refirieron estar satisfecho, 18,1% estar muy satisfecho, 28,2% estar poco satisfecho y 5,4% refirieron no estar satisfechos.

Gráfico 05



Fuente: Tabla 05

3.1.1.3. Con respecto al Conocimientos del profesional

Tabla 06

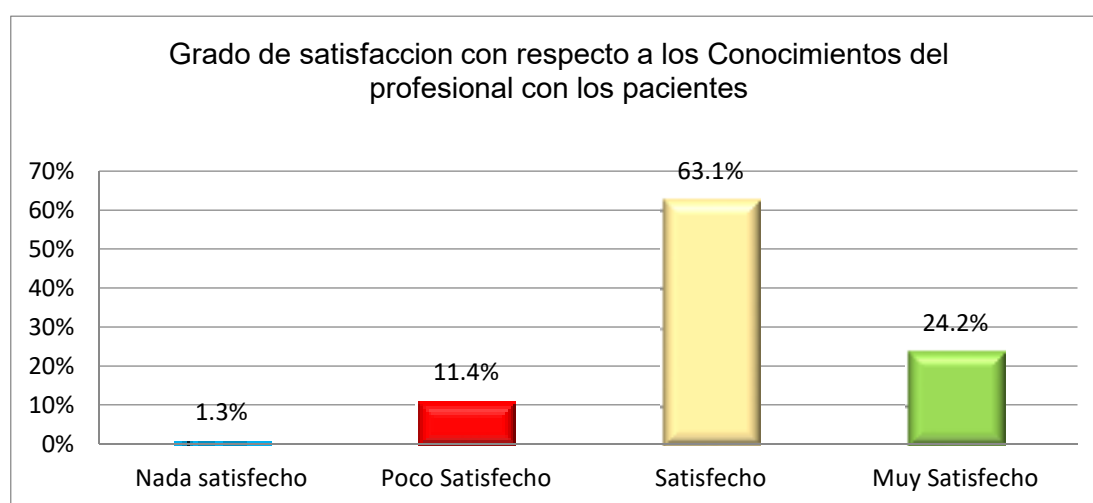
Grado de satisfacción con respecto a los conocimientos del profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Conocimientos del profesional	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	2	1,3	1,3
Poco Satisfecho	17	11,4	12,8
Satisfecho	94	63,1	75,8
Muy Satisfecho	36	24,2	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 06 y gráfico 06 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a los conocimientos que posee el profesional se observa que 63,1% refirieron estar satisfecho, 24.2% refirieron estar muy satisfecho, 11.4% refirieron estar poco satisfecho y 1.3% refirieron no estar satisfecho.

Gráfico 06



Fuente: Tabla 06

3.1.1.4. Con respecto a la confianza brindada por el profesional

Tabla 07

Grado de satisfacción con respecto a la confianza brindada por el profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Confianza brindada por el profesional	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	5	3,4	3,4
Poco Satisfecho	39	26,2	29,5
Satisfecho	54	36,2	65,8
Muy Satisfecho	51	34,2	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 07 y gráfico 07 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la confianza brindada por el profesional, se observa que 36,2% refirieron estar satisfecho, 34,2% refirieron estar muy satisfecho, 26,2% refirieron estar poco satisfecho y 3,4% refirieron estar nada satisfecho.

Gráfico 07



Fuente: Tabla 07

3.1.1.5. Con respecto al tiempo de espera para ser atendido por el Profesional.

Tabla 08

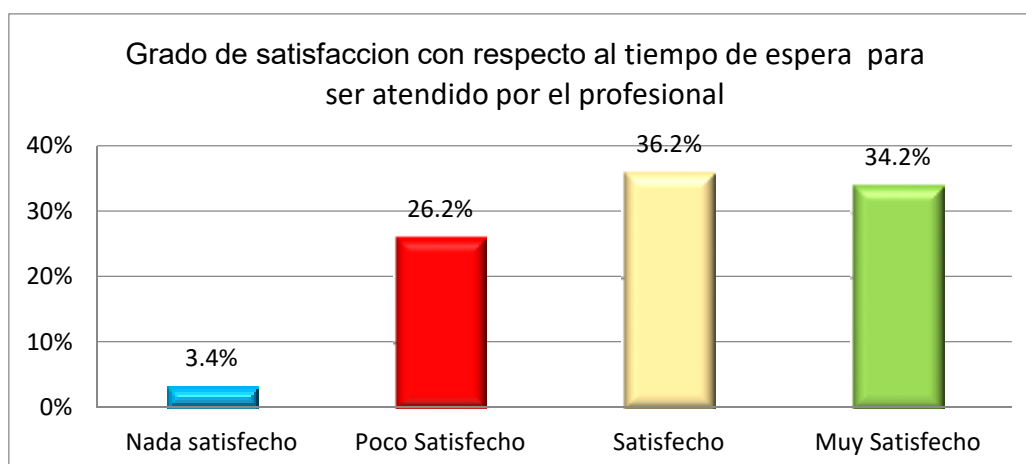
Grado de satisfacción con respecto al tiempo de espera para ser atendido, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Tiempo de espera para ser atendido	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	32	21,5	21,5
Poco Satisfecho	55	36,9	58,4
Satisfecho	45	30,2	88,6
Muy Satisfecho	17	11,4	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 08 y gráfico 08 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto al tiempo de espera para ser atendido se observa que 36.9% refirieron estar poco satisfecho, 30.2% estar satisfecho, 21.5% estar nada satisfecho y 11.4% refirieron estar muy satisfecho.

Gráfico 08



Fuente: Tabla 08

3.1.1.6. Con respecto a Información de su salud bucal por el profesional

Tabla 09

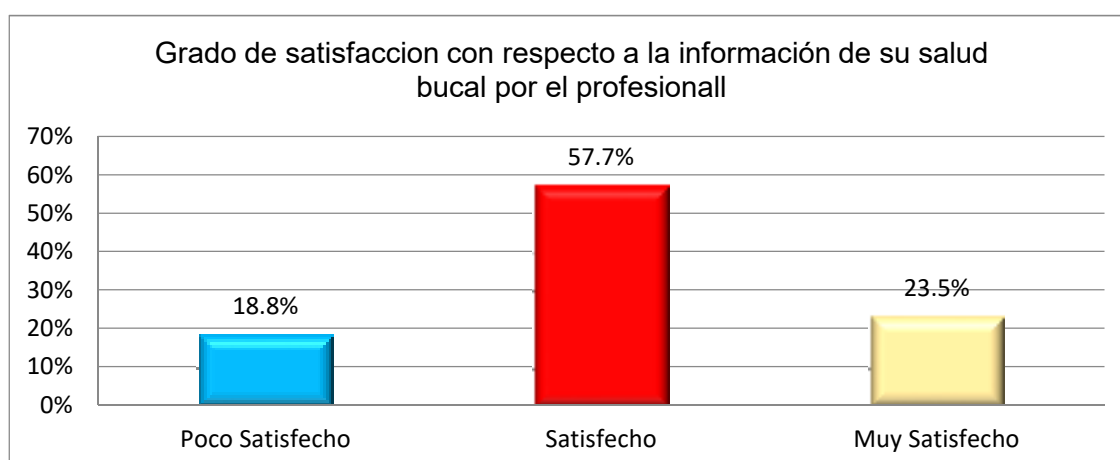
Grado de satisfacción con respecto a la información de su salud bucal, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Información de su salud bucal	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Poco Satisfecho	28	18,8	18,8
Satisfecho	86	57,7	76,5
Muy Satisfecho	35	23,5	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 09 y gráfico 09 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la información de su salud bucal brindada por el profesional, se observa que 57,7% refirieron estar satisfecho, 23,5% refirieron estar muy satisfecho, 18,8% refirieron estar poco satisfechos.

Gráfico 09



Fuente: Tabla 09

3.1.1.7. Con respecto a la infraestructura del servicio de odontología

Tabla 10

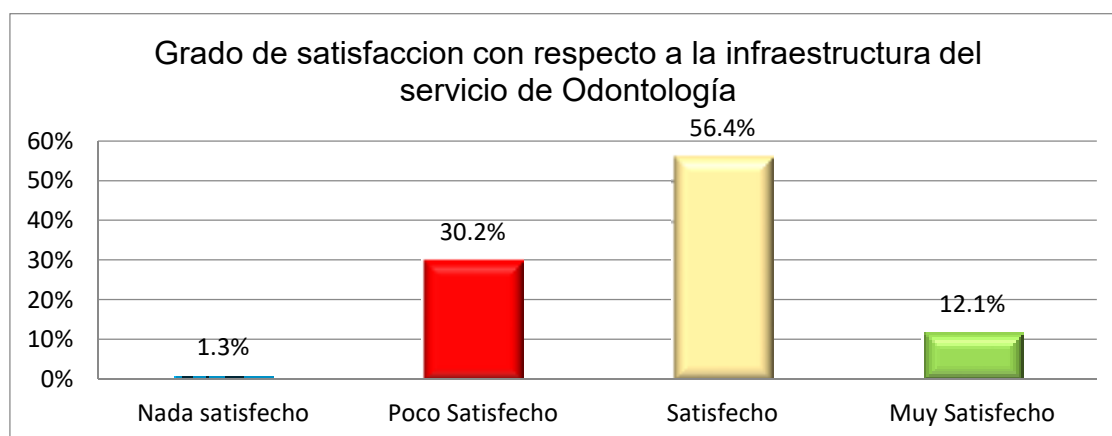
Grado de satisfacción con respecto a la infraestructura del servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Infraestructura del servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	2	1,3	1,3
Poco Satisfecho	45	30,2	31,5
Satisfecho	84	56,4	87,9
Muy Satisfecho	18	12,1	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 10 y gráfico 10 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la infraestructura del servicio, se observa que 30,2% refirieron estar poco satisfecho, 56,4% estar satisfecho, 12,1% estar muy satisfecho y 1.3% refirieron estar nada satisfecho.

Gráfico 10



Fuente: Tabla 10

3.1.1.8. Con respecto al equipamiento del servicio de odontología

Tabla 11

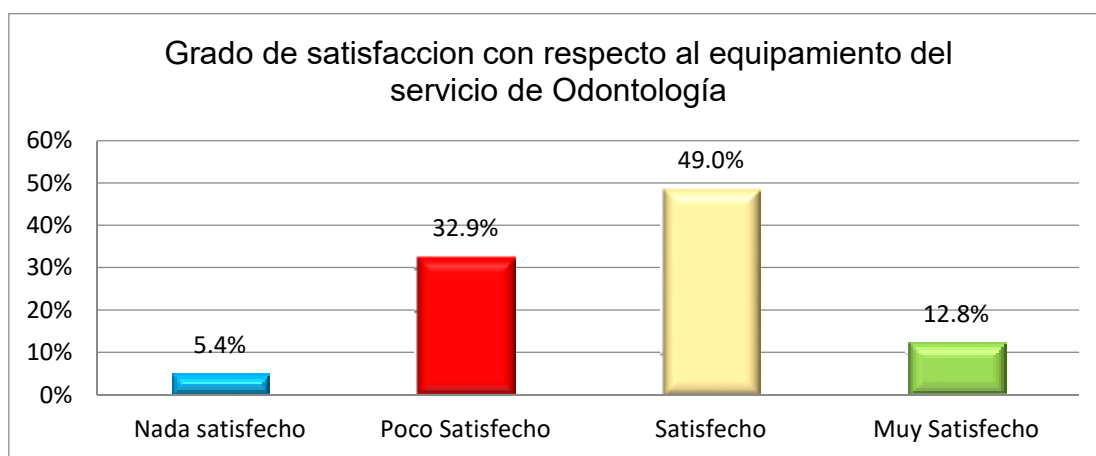
Grado de satisfacción con respecto al equipamiento del servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Equipamiento del servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Nada satisfecho	8	5,4	5,4
Poco Satisfecho	49	32,9	38,3
Satisfecho	73	49,0	87,2
Muy Satisfecho	19	12,8	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto al nivel de satisfacción, en la tabla 11 y gráfico 11 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto al equipamiento del servicio de odontología, se observa que 32,9% refirieron estar poco satisfecho, 49,0% estar satisfecho, 12,8% estar muy satisfecho y 5,4% refirieron estar nada satisfecho.

Gráfico 11



Fuente: Tabla 11

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología

Tabla 12

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Evaluar el nivel de satisfacción	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	8	5,4	5,4
Poco Satisfecho	76	51,0	56,4
Satisfecho	65	43,6	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la evaluación del nivel de satisfacción, en la tabla 12 y gráfico 12 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, la mayoría 51,0% refirieron estar poco satisfecho, 43,6% estar satisfecho y 5,4% refirieron estar insatisfecho.

Gráfico 12



Fuente: Tabla 12

3.1.2. Identificar la calidad de atención de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – julio 2018

3.1.2.1. Con respecto al trato personal en el servicio de odontología

Tabla 13

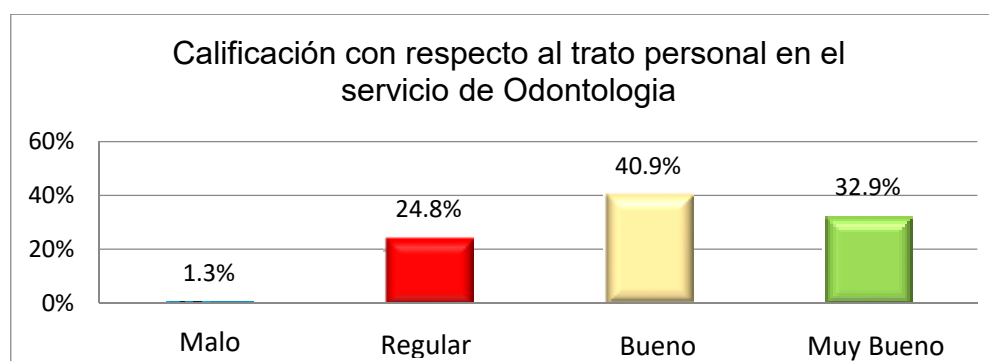
Calificación con respecto al trato personal en el servicio recibido por el profesional, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Trato personal en el servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Malo	2	1,3	1,3
Regular	37	24,8	26,2
Bueno	61	40,9	67,1
Muy Bueno	49	32,9	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la calificación, en la tabla 13 y gráfico 13 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto al trato personal en el servicio de odontología, se observa que 24,8% refirieron que es regular, 40,9% refirieron ser bueno, 32,9% refirieron ser muy bueno 1,3% refirieron ser malo.

Gráfico 13



Fuente: Tabla 13

3.1.2.2. Con respecto a la Bioseguridad en el servicio en el servicio de odontología

Tabla 14

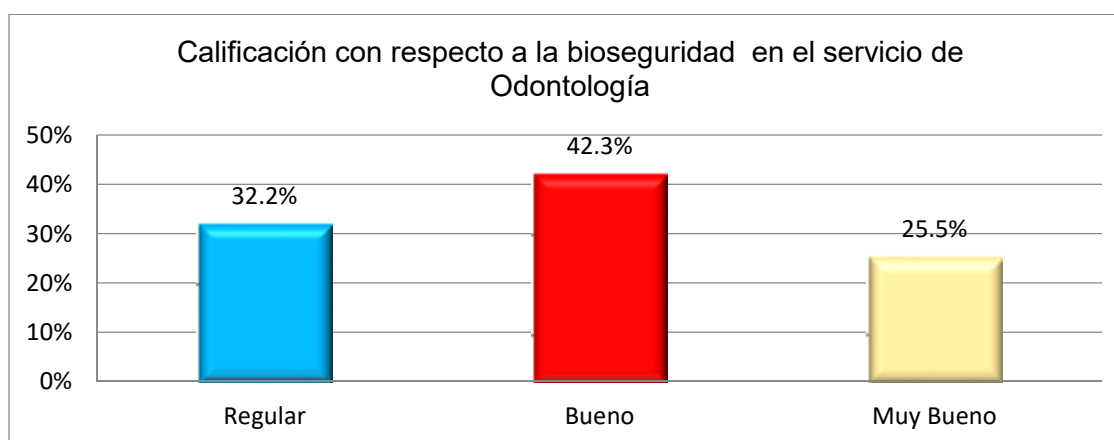
Calificación con respecto a la bioseguridad en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - agosto 2018.

Bioseguridad en el servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Regular	48	32,2	32,2
Bueno	63	42,3	74,5
Muy Bueno	38	25,5	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la calificación, en la tabla 14 y gráfico 14 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la Bioseguridad en el servicio de odontología, se observa que 32,2% refirieron que es regular, 42,3% que es buena y 25,5% que es muy bueno.

Gráfico 14



Fuente: Tabla 14

3.1.2.3. Con respecto a la eficiencia en el servicio de odontología

Tabla 15

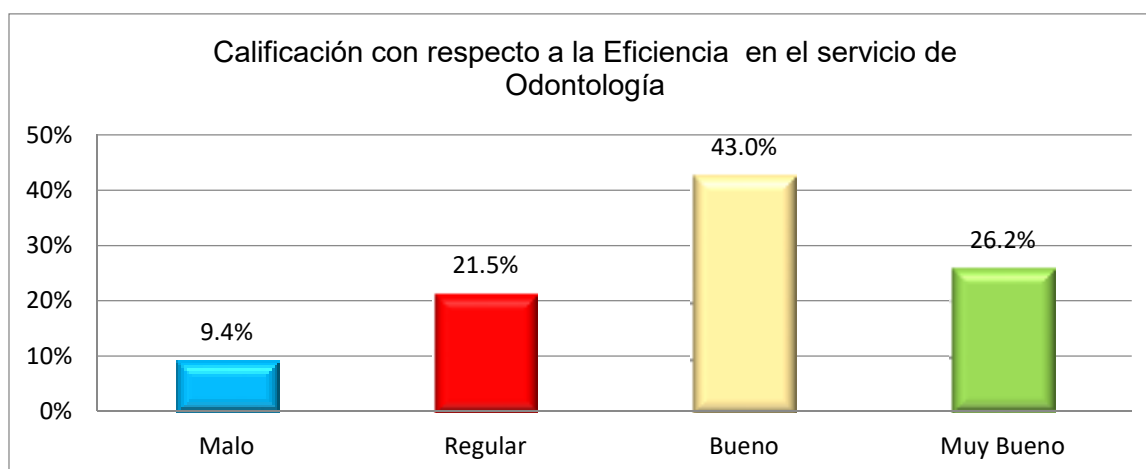
Calificación con respecto a la Eficiencia en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018

Eficiencia en el servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Malo	14	9,4	9,4
Regular	32	21,5	30,9
Bueno	64	43,0	73,8
Muy Bueno	39	26,2	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la calificación, en la tabla 15 y gráfico 15 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la eficiencia en el servicio de odontología, se observa que 9.4% refirieron que es mala, 21.5% refirieron que es regular, 43,0% que es buena y 26,2% que es muy bueno.

Gráfico 15



Fuente: Tabla 15

3.1.2.4. Con respecto a la Eficacia en el servicio en el servicio de odontología.

Tabla 16

Calificación con respecto a la Eficacia en el servicio, según opinión de los pacientes del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio – julio 2018

Eficacia en el servicio de odontología	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Regular	39	26,2	26,2
Bueno	77	51,7	77,9
Muy Bueno	33	22,1	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la calificación, en la tabla 16 y gráfico 16 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, con respecto a la Eficacia en el servicio de odontología, se observa que 26,2% refirieron que es regular, 51,7% que es buena y 22,1% que es muy bueno.

Gráfico 16



Fuente: Tabla 16

Evaluar la Calidad del servicio de los pacientes de odontología

Tabla 17

Evaluar la Calidad del servicio de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018

Calidad del servicio de los pacientes	Frecuencia f_i	Porcentaje %	Porcentaje acumulado
Mala	6	4,0	4,0
Regular	60	40,3	44,3
Muy Bueno	83	55,7	100,0
Total	149	100,0	

Fuente: Matriz de datos

Con respecto a la evaluación de la Calidad del servicio de los pacientes de odontología, en la tabla 17 y gráfico 17 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, la mayoría 55,7% consideran como muy bueno el servicio recibido, 40,3% lo considera regular y solo 4,0% lo considera mala.

Gráfico 17



Fuente: Tabla 17

3.2 Análisis inferencial

3.2.1. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio - julio 2018

Tabla 18

Calidad del servicio y Satisfacción de los pacientes de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018

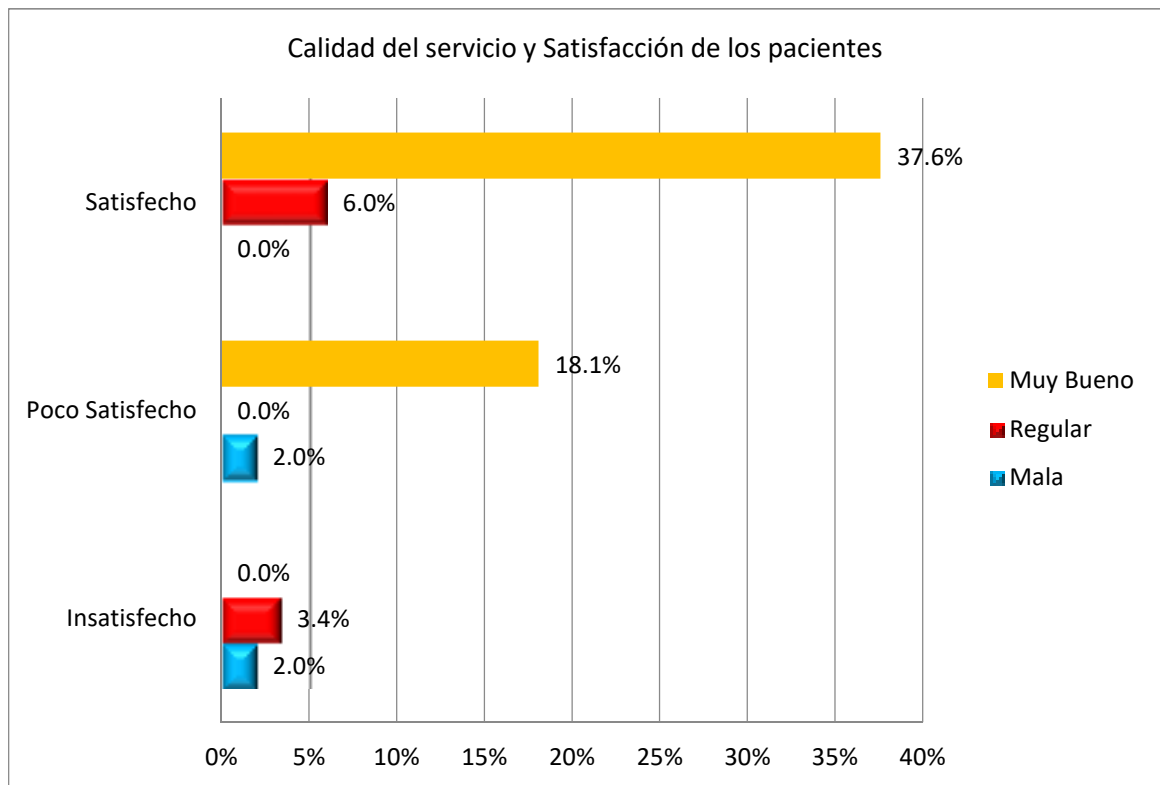
Satisfacción de los pacientes	Calidad del servicio de los pacientes						Total	X ²	p valor
	Mala		Regular		Muy Bueno				
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	
Insatisfecho	3	2,0	5	3,4	0	0,0	8	5,4	65,705 0.000
Poco Satisfecho	3	2,0	46	30,9	27	18,1	76	51,0	
Satisfecho	0	0,0	9	6,0	56	37,6	65	43,6	
Total	6	4,0	60	40,3	83	55,7	149	100,0	

Fuente: Matriz de Datos Tau-b de Kendall= ,562 p = 0.000

En la tabla 18 y gráfico 18 se puede observar que del total de pacientes de odontología atendidos en el Centro de Salud Bellavista Nanay, en el periodo junio - julio 2018, el 37,6% que opinan como Muy Bueno la calidad, manifiestan también estar satisfechos con el servicio que presta el centro de salud y 2,0% que opinan como mala la calidad, manifiestan también estar insatisfechos con el servicio que presta el centro de salud.

Al aplicar la Prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor de 65,705 con un p valor 0,000; siendo este valor $p < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe asociación entre la Calidad del servicio de los profesionales y la Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - julio 2018.

Gráfico 18



Fuente: Tabla 18

3.2.1.1. Hipótesis General

Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018

Prueba de Hipótesis

Paso 1 Elaborar las hipótesis nula H_0 y alternativa H_1

H_1 : El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología está significativamente relacionado con la calidad de atención de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.

H_0 : El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología no está significativamente relacionado con la calidad de atención de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.

Paso 2: .Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05 \quad \text{ó} \quad \text{Alfa} = 5\%$$

Paso 3: Estadístico de la Prueba

$$X^2 = 65,705 \quad p = 0.000$$

Paso 4: Regla de decisión

Si $p \geq \alpha$ se acepta la Hipótesis nula H_0

Si $p < \alpha$ se rechaza la Hipótesis nula H_0

Paso 5: Decisión

Como $p = 0.000 < \alpha = 0.05$ se rechaza la Hipótesis nula H_0 , es decir se acepta H_1 :

El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología está significativamente relacionado con la calidad de atención de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018

Conclusión

La relación entre la satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018 es estadísticamente significativa.

3.2.1.2. Hipótesis Específicos

1. El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio - agosto 2018, es satisfactorio.

Prueba

En la tabla 12 y gráfico 12 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, la mayoría 51,0% refirieron estar poco satisfecho, 43,6% estar satisfecho y 5,4% refirieron estar insatisfecho.

Luego, 43,6% de pacientes consideran estar satisfecho con el servicio recibido. Con lo cual se verifica la hipótesis planteada por los autores.

2. La calidad de atención de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio - agosto 2018, es Muy Bueno.

Prueba

En la tabla 17 y gráfico 17 se observa que de los 149(100%) pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, la mayoría 55,7% consideran como muy bueno el servicio recibido, 40,3% lo considera regular y solo 4,0% lo considera mala.

Luego la mayoría de pacientes, 55,7% consideran como muy bueno el servicio recibido. Con lo cual se verifica la hipótesis planteada por los autores.

3. La relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los pacientes de odontología en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio - agosto 2018, es directa moderada.

Prueba

En la tabla 18 y gráfico 18 se puede observar que 37,6% que opinan como muy buena la calidad, manifiestan también estar satisfechos con el servicio que presta el centro de salud. Así mismo al aplicar la Prueba Chi cuadrado se obtuvo p valor $0,000 < 0.05$ que indica que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que “existe asociación entre la Calidad del servicio de los pacientes y de los pacientes y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - agosto 2018”. Con lo cual se verifica la hipótesis planteada por los autores.

CAPITULO V – DISCUSIÓN

Resulta importante destacar que con éste trabajo de investigación se pretendió determinar la relación de la satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018, y comparar los resultados con valores encontrados en otros trabajos semejantes realizados en diferentes lugares. Es relevante mencionar que con esta investigación pretendemos que los responsables del Centro de Salud en estudio tomen conciencia en su labor y desempeño que realizan a la hora de ejecutar lo planificado y tomen decisiones para el bien de los pacientes que concurren a los servicios especialmente al de Odontología, utilizando estrategias nuevas y seguras.

En la investigación al evaluar las características sociales en la tabla 01 se muestra que de los pacientes de odontología menores de 40 años 10,7% son de sexo masculino y 66,5% femenino; en tanto que de los mayores de 40 años 8,7% son de sexo masculino y 14,1% femenino, y se encuentra que existe asociación entre el sexo y la edad.

En la investigación al evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional, en la tabla 12 y gráfico 12 se encontró que, la mayoría 51,0% refirieron estar poco satisfecho, 43,6% estar satisfecho y 5,4% refirieron estar insatisfechos, Al evaluar la Calidad del servicio a los pacientes de odontología, en la tabla 17 y gráfico 17 se observa que la mayoría, 55,7% consideran como excelente el servicio recibido, 40,3% lo considera regular y solo 4,0% lo considera mala.

Al aplicar la Prueba de Chi cuadrado se obtuvo el valor $p < 0.05$ concluyendo que existe asociación significativa entre la Calidad del servicio de los pacientes y Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de

odontología del Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos periodo junio - agosto 2018.

Resultado que se refuerzan con los estudios encontrados, como el de **LORA (2016)** que en el estudio de nivel de calidad y satisfacción en beneficiarios de los servicios odontológicos en Cartagena, encontró que más de la mitad de los beneficiarios fueron mujeres; edad promedio fue de 39 años, el 99,3 % reveló estar satisfecho con los servicios, y 97,8 % señaló que la atención se presta con calidad. Al analizar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción apreciado, no se encontraron asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables experimentadas, y concluye que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se divisan satisfactoriamente por los beneficiarios; sin embargo, esto no es certeza de la existencia de tal calidad, lo que exige a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios.

Así mismo **GUBIO (2014)** el estudio sobre el grado de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de odontología. Encontró que 71% de sexo femenino, servicio muy bueno en estadística, limpieza y orden del consultorio. 81% demanda mejoras en el trato. 70% que retornarían por muchas causas (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención), de los pacientes que regresarían 37% lo harían por la cercanía, frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, asumiendo que lo que para un pacientes es malo para otro es bueno.

También **BETIN (2009)**, con lo reportado en su trabajo de grado de satisfacción de pacientes frente a la calidad de atención ofrecida por los estudiantes en una entidad pública universitaria de la ciudad de Cartagena. 89% revelo estar satisfecho con los servicios admitidos, 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue estimada normal en el 88%, encuestado que volverían a la

atención odontológica por los costos de los tratamientos de acuerdo a su capacidad de pago.

La investigación realizada por **REYES, (2015)** sobre satisfacción y factores asociados en los usuarios de los servicios donde 88,0 % manifestó estar satisfecho con la atención del servicio dental. 90,0 % que recibió un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % de enfermera asistente y 79,0 % votó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. 80,0 % le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % consideró que el tiempo que empleó el dentista para brindarles la atención adecuada. Se concluye que en la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios.

De igual manera la investigación de **VERGARA (2014)** que en el estudio calidad en el servicio de Odontología del Hospital de la Solidaridad – Surquillo. Dentro de los logros obtenidos menciona un nivel de percepción física del Servicio de valor alto para el 90%, de alto en la rapidez de atención para 91,2%, valor de seguridad alto para el 95,3%, valor de empatía de alto para el 56,5%.

En la investigación de **(Salazar W. , 2016)**, en la tesis: la calidad de atención de los asistentes en el Centro de Salud con el fortalecimiento y desarrollo de las capacidades y competencias del personal tanto asistencial como administrativo. Concluye que 68% derivan de la región Arequipa. Concluye que la credibilidad, seguridad, profesionalismo, fiabilidad, confidencialidad, comunicación, elementos tangibles y comodidad, su Estructura, horario de atención, ubicación, costos y accesibilidad son adecuadas. La satisfacción del paciente en el proceso y estructura se encontró que el trato admitido fue adecuado.

Finalmente el estudio de **(Magallanes & Quevedo, 2015)** que en el trabajo del nivel de calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción

del usuario. Encontró que 59,0% esperó menos de 30 minutos para ser atendido. Seguridad, 63,5% indicó un nivel de regular en la limpieza y orden del servicio de farmacia. En Proceso: Eficacia, 52,5% supone que aproximadamente todo el personal del servicio los trató con amabilidad. Accesibilidad, 51,0% considera adecuado el horario de la farmacia. Integralidad, 53,5% indicaron que el químico farmacéutico le explicó con poca claridad el tratamiento a seguir en casa. Como resultados: Participación social, 60,0% indicaron que nunca tuvieron la posibilidad de aportar sugerencias en la calidad de atención. La dimensión estructura mostró asociación directa con los indicadores: oportunidad y la seguridad ($p = <0.001$).

CAPITULO VI - CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general:

- Según la investigación, como resultado de la opinión del 51,0%, de pacientes, indicaron estar satisfecho con los servicios recibidos y 55,7% consideran como muy bueno la calidad del servicio a los pacientes en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.

Respecto a los objetivos específicos:

- El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional del servicio es considerada como poco satisfactoria para la mayoría, 51,0%, tabla 12 y gráfico 12.
- La Calidad del servicio a los pacientes de odontología, es considerada por la mayoría de pacientes, 55,7% como muy bueno, tabla 17 y grafico 17.

Respecto a las hipótesis específicas:

- El 43,6% de pacientes consideran estar satisfecho con el servicio recibido. Con lo cual se verifica la hipótesis planteada por los autores.
- El 55,7% consideran como excelente el servicio recibido. Con lo cual se verifica la hipótesis planteada por los autores.
- La Prueba Chi cuadrado da un p valor $0,000 < 0.05$ que indica “existe asociación entre la satisfacción de los clientes y la calidad del servicio a los pacientes.

Respecto a la hipótesis general

Utilizando la prueba Chi Cuadrado, con 95% de confianza y el coeficiente Tau de b de Kendall, SE ACEPTA LA HIPÓTESIS GENERAL: “Existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.

CAPITULO VI - RECOMENDACIONES

- Mejorar las condiciones de espera de los pacientes y disminuir los tiempos de espera para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios.
- Evaluar periódicamente la satisfacción de los pacientes de odontología (buzón de sugerencia, organización de comités de pacientes) como mecanismo de mejora en la calidad de las atenciones que permitirán conocer las percepciones buenas o malas de la calidad de atención y satisfacción, respecto a los servicios brindados.
- Socializar los resultados del estudio a la Dirección Regional de Salud para promover una buena calidad de atención a los pacientes en todos los establecimientos de salud.
- Implementar con equipos modernos poco a poco el servicio de odontología para brindar una mejor calidad de atención a los pacientes.
- Ofrecer más privacidad durante las consultas a los pacientes a fin de sentirse en más confianza.
- Ofrecer capacitaciones a los profesionales con el fin de motivarlos y que se sientan más comprometidos con la labor que realizan con sus pacientes.

CAPITULO VII - REFERENCIAS

- Berry, P. y. (1988). *catarina.udlap.mx*. Obtenido de *catarina.udlap.mx*:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Betin, A. y. (2009). Satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de la atencion odontologica en una institucion publica universitaria de la ciudad de cartagena. *Revista de la facultad de Ciencias de la Salud*, 95.
- Bustamante, W. (s.f.). Dimensiones del Nivel de Satisfaccion de Pacientes Atendidos en la Clinica Odontologica de una Universidad de Chiclayo-2014. *Titulo de Cirujano Dentista*. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo , Chiclayo.
- Calampa, C. y. (s.f.). Calidad de Atencion y Grado de Satisfaccion de Usuarios de Servicios Finales del Hospital Cesar Garayar Garcia Iquitos-2015. *Maestro en Salud Publica*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Chota, R. y. (s.f.). Calidad de Atencion de Enefermeria y Nivel de Satisfaccion de los pacientes con Diabetes Miellitus Tipo II en emergencia EsSalud -2014. *Especialista en Enefermeria en Cuidados Criticos*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos .
- Eliza, P. (s.f.). *academia.edu*. Obtenido de *academia.edu*:
http://www.academia.edu/24800248/I_MARCO_TE%C3%93RICO
- Facultad de Medicina CAS -UDD*. (s.f.). Obtenido de Facultad de Medicina CAS -UDD:
<http://medicina.udd.cl/sobre-la-facultad/comite-institucional-de-bioseguridad/definicion-de-bioseguridad/>
- Gubio, P. (s.f.). Estudio descriptivo sobre el nivel de satisfaccion de pacientes que acuden al servicio de odontologia del dentro de salud pomasqui del distrito 17D03 de la parroquia pomasqui del distrito metropolitano de quito durante el periodo enero a marzo del 2014. *Maestria en Gerencia y Auditoria de Servicios de Salud Bucal*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Jesus, F. (s.f.). Satisfaccion de los usuarios externos y calidad de atencion odontologica en un centro de salud. *Maestro en Gestion de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Lora, I. y. (2016). Percepcion de Satisfaccion y Calidad de Servicios Odontologicos en una Clinica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional Odontologica*, 31.

- Magallanes, S. y. (s.f.). Calidad de la Atención y el Grado de Satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana- 2015. *Magister en Salud Pública*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Mamani, A. W. (s.f.). Grado de Satisfacción de los Pacientes Respecto a la calidad de Atención Odontológica Brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017. *Cirujano Dentista*. Universidad Nacional del Antiplano, Puno.
- Pashanaste, D. y. (s.f.). Tiempo de Espera y Satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocho, Iquitos 2015. *Licenciado en Enfermería*. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos.
- Ponte, B. (s.f.). Percepción del Usuario Externo acerca de la Calidad de Atención de la estrategia sanitaria de Salud Bucal en el Centro de Salud Choros, Cutervo, 2014. *Maestro en Ciencias*. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Reyes, S. y. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, Mexico. *Revista Cubana de Estomatología* , 2.
- Rodriguez, k. y. (s.f.). Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental DR. Rohobert Peña. *ingeniera Comercial*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro-Ecuador.
- Ruiz. (2001). *catarina.udlap.mx*. Obtenido de *catarina.udlap.mx*:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/mendez_s_g/capitulo2.pdf
- Saavedra, A. (s.f.). Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del centro materno infantil Zapallal Puente Piedra Lima- Peru, 2015 . *Magister en Gestión de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo , Lima.
- Salazar, G. (s.f.). "Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana". *Titulo de Cirujano Dentista*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima.
- Salazar, W. (s.f.). Repercusión de la calidad de la atención odontológica en la satisfacción de los pacientes del centro de salud independencia arequipa 2013. *Maestro de Gerencia en Salud* . Universidad Católica de Santa María , Arequipa .
- Sanchez, V. (s.f.). Calidad de la atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar Garcia", mayo y junio 2016. *Bachiller en obstetricia*. Universidad Científica del Peru, Iquitos. Obtenido de AIU-Atlantic International University:
<https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>

- Sangay, S. (s.f.). Satisfaccion del usuario externo del servicio de odontologia del Centro de Salud Churcampa de Huancavelica 2015. *Magister en Gestion de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Suquillo, M. (s.f.). Nivel de satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de noveno semestre y posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. *Titulo de Odontologo*. Universidad Central del Ecuador, Quito- Ecuador.
- Vergara, B. (s.f.). Diseño de indicadores de Gestion de Calidad en un Servicio de Odontologia. *Maestro en Gerencia en Servicios de Salud*. Universidad San Martin de Porres, Lima.
- Villanueva, P. (s.f.). Satisfaccion del usuario externo y calidad de atencion en los consultorios de odontologia del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Lima - 2015. *Magister en Gestion de los Servicios de la Salud*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Viscaino, K. (s.f.). Grado de Satisfaccion de los Usuarios del Servicio de la Clinica Integral Odontologica de la Universidad de las Americas. *Titulo de Odontologa*. Universidad de las americas , Quito - Ecuador .
- wordReference.com*. (s.f.). Obtenido de *wordReference.com*:
<http://www.wordreference.com/definicion/equipamiento>

ANEXOS

ANEXO 01: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR VOLUNTARIAMENTE EN LA INVESTIGACION

I. PRESENTACION

Sr, Sra, Srta, Joven Buenos días somos egresados de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo , nos encontramos desarrollando la investigación "SATISFACCION DE LOS PACIENTES DE ODONTOLOGIA Y LA CALIDAD EN EL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA NANAY, IQUITOS 2018". La información que se obtenga solo será utilizada para fines de la investigación.

Su participación será anónima y usted será tratada con mucho respeto y amabilidad, cuidando su integridad física y moral durante toda la ejecución del estudio, esta información se recolecta solo con fines de estudio.

A continuación.

Se le hace la siguiente pregunta:

¿Aceptaría participar libre y voluntariamente en el estudio?

SI NO

De ser positiva su respuesta, muchas gracias.

Firma

DNI: 48135732



ANEXO 02:

ENCUESTA APLICADA A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD BELLAVISTA NANAY

1. INTRODUCCION

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, 2018.

2. INSTRUCCIONES

Se procederá a llenar con una (X) la ficha de manera personal y consiente, con veracidad en sus respuestas para tener una mayor confiabilidad.

3. CONTENIDO

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS		
Sexo	Edad	Grado de Instrucción
M ()	18 a 29 años ()	Primaria ()
F ()	30 a 39 años ()	Secundaria ()
	40 a 49 años ()	Técnico ()
	50 años a más ()	Superior ()
VARIABLE		
NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE		
DIMENSION: RESPECTO AL PROFESIONAL		
1° ¿Cómo se sintió con el trato brindado por el odontólogo?		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		
2° ¿Cómo sintió la atención del odontólogo frente al manejo del dolor dental?		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		
3° ¿Con respecto a los conocimientos que posee el odontólogo considera estar?		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		
4° ¿Con respecto a la confianza brindada por el odontólogo se siente?:		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		
5° ¿Con respecto al tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo considera estar?:		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		
6° ¿Con respecto a la información de su salud bucal brindada por el odontólogo considera estar?:		
a) Muy Satisfecho <input type="checkbox"/> b) Satisfecho <input type="checkbox"/> c) Poco Satisfecho <input type="checkbox"/> d) Nada Satisfecho <input type="checkbox"/>		

DIMENSION: CON RESPECTO AL LUGAR DE LA ATENCION

7° ¿Cómo te sientes con la infraestructura del servicio de odontología que brinda el centro de salud Bellavista Nanay?

- a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho

8° ¿Cómo te sientes con el equipamiento que cuenta el servicio de odontología del centro de salud Bellavista Nanay?

- a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho

VARIABLE

CALIDAD DEL SERVICIO

DIMENSION: SERVICIO DEL PACIENTE

1° ¿Cómo calificaría el trato personal que le brinda el odontólogo en sus atenciones?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

2° ¿Cómo calificaría a los odontólogos con respecto a la utilización de sus instrumentos de bioseguridad (uso de guantes, de mascarilla, lentes de seguridad) que emplean en sus atenciones?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

3° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia en un menor tiempo?

-
- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

4° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

ANEXO 03: VALIDES DEL INSTRUMENTO

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CON RESPECTO AL LUGAR DE ATENCION	
7° ¿Cómo te sientes con la infraestructura del servicio de odontología que brinda el centro de salud Bellavista Nany?	a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho
8° ¿Cómo te sientes con el equipamiento que cuenta el servicio de odontología del centro de salud Bellavista Nany?	a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	
1° ¿Cómo calificaría el trato personal que le brinda el odontólogo en sus atenciones?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
2° ¿Cómo calificaría a los odontólogos con respecto a la utilización de sus instrumentos de bioseguridad (uso de guantes, de mascarilla, lentes de seguridad) que emplean en sus atenciones?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
3° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia en un menor tiempo?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
4° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir () No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez, Dr, Mg: Ray Ríos Ferrero

DNI: 41025975

Especialidad del Validador: Magister Selmi Pichu

Fecha: 21 de Junio 2018



Firma del Experto informante

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CON RESPECTO AL LUGAR DE ATENCION

7° ¿Cómo te sientes con la infraestructura del servicio de odontología que brinda el centro de salud Bellavista Nanay?

- a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho

8° ¿Cómo te sientes con el equipamiento que cuenta el servicio de odontología del centro de salud Bellavista Nanay?

- a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho

CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA

1° ¿Cómo calificaría el trato personal que le brinda el odontólogo en sus atenciones?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

2° ¿Cómo calificaría a los odontólogos con respecto a la utilización de sus instrumentos de bioseguridad (uso de guantes, de mascarilla, lentes de seguridad) que emplean en sus atenciones?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

3° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia en un menor tiempo?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

4° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia?

- a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir (x) No Aplicable ()

Apellidos y Nombres del Juez, Dr, Mg: Jefe Rafael Vidauri Uvela

DNI: 05359129

Especialidad del Validador: Magister en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

Fecha: 21 de Junio 2018.

Service Dent
CENTRO ODONTOLÓGICO

[Firma]
CD. Juan Carlos Vidauri Uvela Dr.
CIRUJANO DENTISTA
DIRECTOR

Firma del Experto informante

NIVEL DE SATISFACCION DEL PACIENTE CON RESPECTO AL LUGAR DE ATENCION	
7° ¿Cómo te sientes con la infraestructura del servicio de odontología que brinda el centro de salud Bellavista Nanay?	a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho
8° ¿Cómo te sientes con el equipamiento que cuenta el servicio de odontología del centro de salud Bellavista Nanay?	a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco Satisfecho d) Nada Satisfecho
CALIDAD DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA	
1° ¿Cómo calificaría el trato personal que le brinda el odontólogo en sus atenciones?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
2° ¿Cómo calificaría a los odontólogos con respecto a la utilización de sus instrumentos de bioseguridad (uso de guantes, de mascarilla, lentes de seguridad) que emplean en sus atenciones?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
3° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia en un menor tiempo?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo
4° ¿Cómo considera la capacidad del odontólogo de resolver su molestia?	a) Excelente b) Bueno c) Regular d) Malo

Observaciones (Precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable después de corregir No Aplicable

Apellidos y Nombres del Juez, Dr, Mg: Alvaro Obarte Velásquez

DNI: 08200164

Especialidad del Validador: Mg. Natalia e Investigador Universitario

Fecha: 21 de Septiembre 2018.


Alvaro Obarte Velásquez
Cirujano Dentista
COP: 8846

.....
Firma del Experto informante

ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	18	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	18	100,0
a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

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
Sexo	34,78	39,830	,416	,897
Edad	35,06	42,879	-,121	,918
Grado de instrucción	34,50	42,735	-,108	,912
trato personal	33,61	34,840	,716	,886
manejo del dolor	34,11	35,281	,774	,884
competencia técnica	33,61	37,899	,613	,891
confianza	34,00	33,765	,865	,879
tiempo de espera	34,50	35,794	,685	,887
información de su salud	33,72	34,448	,881	,879
infraestructura	34,06	40,644	,206	,903
equipamiento	33,94	36,644	,607	,891
trato personal	33,83	33,794	,904	,877
bioseguridad	34,11	35,752	,713	,886
efectividad	34,06	35,350	,674	,888
eficacia	33,89	36,575	,742	,886

ANEXO 05: EVIDENCIA



ANEXO 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Satisfacción de los pacientes de odontología y la calidad del servicio en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos- 2018.

AUTORES: Br. Claudia Lisset Córdova Rios y Br. Juan Pio Flores Tang

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>¿Se relaciona el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología con la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay periodo junio – agosto 2018?</p>	<p>General: Establecer la relación de la satisfacción de los pacientes de odontología respecto a la calidad de atención brindada por el profesional en el Centro de Salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.</p> <p>Específicos: Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de odontología respecto a los servicios que brinda el profesional en el centro de salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.</p> <p>Determinar la calidad de atención de los pacientes de odontología en el centro de salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los pacientes de odontología en el centro de salud Bellavista Nanay, Iquitos 2018.</p>	<p>Hi: El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología está significativamente relacionado con la calidad de atención de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.</p> <p>Ho: El nivel de satisfacción de los pacientes de odontología no está significativamente relacionado con la calidad de atención de los profesionales en el Centro de Salud Bellavista Nanay- 2018.</p>	<p>V₁: Nivel de Satisfacción</p>	<p>Edad Sexo Grado de instrucción Empatía Manejo del dolor Competencia técnica Seguridad Tiempo de espera Información Infraestructura Equipamiento</p>	<p>Por su finalidad: Aplicada</p> <p>Por el enfoque: Cuantitativa</p> <p>Por el Tipo: No experimental</p> <p>Por su carácter: Descriptiva/ Correlacionar</p> <p>Por el alcance: transversal</p>
			<p>V₂: Calidad de la atención</p>	<p>Empatía Bioseguridad Tecnología Eficiencia y Eficacia</p>	