



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del paciente adulto mayor
con relación a la calidad de la
atención odontológica en el
Hospital de Ventanilla en el año 2014**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión de los servicios de la salud

AUTOR:

Br. Martínez Cárdenas Karín Lili

ASESOR:

Dra Oriana Rivera Lozada

SECCIÓN

Ciencias empresariales y médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA-PERÚ

2015

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

Presidente

Mg. Emil Beraun Beraun

Secretario

Dra. Oriana Rivera Lozada

Vocal

Dedicatoria

A Dios, por la fuerza que me da para encaminar mis pasos y por guíarme día a día. A mis padres por su amor y apoyo incondicional; por cuyo ejemplo de honestidad, siempre encontré el camino correcto en mi vida. A mis hermanos por brindarme siempre una mano fraterna; a mis sobrinitos por iluminar mi hogar y llenarlo de dicha.

Agradecimiento

A los maestros que conocí en esta etapa de mi formación profesional. A mis compañeros, por compartir un sueño en común y por quienes pude sobreponerme en momentos difíciles durante nuestra convivencia en el aula.

A la Universidad César Vallejo por permitirme concretar este proyecto de vida.

Al Hospital de Ventanilla y a los profesionales involucrados como la Dra. Rosa Tanco Balbuena; la Dra. Lourdes Cordero Valverde y al personal auxiliar del área de odontología por facilitarme el proceso de mi investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

Yo,....., estudiante del Programa..... de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI....., con la tesis titulada “.....” declaro bajo juramento que:

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

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a 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 otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha

Firma.....

Nombres y apellidos.....

DNI:.....

Presentación

En la actualidad, los servicios de salud, en todos los niveles; están siendo observados desde una óptica cada vez más cercana al sistema económico dominante, el cual prioriza las necesidades de quien consume un bien o un servicio, considerando como un hecho, que en el caso de la salud; los pacientes asumirán el rol de usuarios; evaluarán la calidad de estos servicios y reflejarán en ello su satisfacción o disconformidad. Se asume que éstos emitirán un juicio sobre la calidad del procedimiento que les asiste y sobre la calidad del desempeño de los profesionales involucrados en dicho procedimiento.

El presente trabajo de investigación pretende describir el fenómeno que se presenta cuando los pacientes de la tercera edad, (los cuales son considerados como grupo vulnerable en cuanto a salud concierne); refieren la satisfacción que perciben en relación con la calidad que los profesionales en salud dental demuestran al atenderlo y sus expectativas previas sobre lo mismo.

Así mismo, se considera el criterio de la satisfacción del usuario o paciente para evaluar la calidad del personal auxiliar y de los servicios básicos de un centro hospitalario, que se circunscribe al ámbito de la atención de afecciones orales.

Es pues, menester de quien suscribe esta investigación mostrar ciertos factores que repercutirán en la satisfacción de pacientes de la tercera edad, en relación con la calidad del servicio odontológico dentro del sistema de atención en el Hospital de Ventanilla durante un periodo establecido en el año 2014.

Índice

Carátula	
Páginas preliminares	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas y de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Capítulo I. Introducción	12
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas con el tema	30
1.4. Formulación del problema	44
1.5. Justificación del estudio	45

1.6. Hipótesis	47
1.7. Objetivos	47
Capítulo II. Método	48
2.1. Diseño de investigación	49
2.2. Variables, operacionalización	49
2.3. Población y muestra	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5. Métodos de análisis de datos.	52
2.6. Aspectos éticos	53
Capítulo III. Resultados	54
IV. Discusión	63
V. Conclusión	65
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias	67
Anexos	71
instrumentos	
Validez de instrumentos	
Matriz de consistencia	

Lista de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables	50
Tabla 2. Preguntas según Servqual	52
Tabla 3. Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción	55
Tabla 4. Distribución de frecuencias del nivel de confiabilidad	56
Tabla 5. Distribución de frecuencias del nivel de responsabilidad.	57
Tabla 6. Distribución de frecuencias del nivel de seguridad	58
Tabla 7. Distribución de frecuencias del nivel de empatía.	59
Tabla 8. Distribución de frecuencias del nivel de bienes tangibles.	60
Tabla 9. Prueba de rangos W de Kendall de los niveles de satisfacción	61

Lista de figuras

Figura 1. Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor.	55
Figura 2. Niveles de confiabilidad del paciente adulto mayor.	56
Figura 3. Niveles de responsabilidad que percibe el adulto mayor	57
Figura 4. Niveles de seguridad que percibe el adulto mayor	58
Figura 5. Niveles de empatía que percibe el adulto mayor.	59
Figura 6. Niveles de bienes tangibles percibidos por el paciente.	60

Resumen

La investigación denominada “Satisfacción del paciente adulto mayor en relación con la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla” en la región Callao, plantea como objetivos: determinar los niveles de dicha satisfacción enfocándolos desde las dimensiones propuestas por el sistema internacional de medición Servqual. Estas dimensiones son: confiabilidad, seguridad, responsabilidad, empatía y bienes tangibles. Desde las perspectivas teóricas, se ha podido resaltar una relación predeterminada entre la satisfacción y la calidad del servicio de atención en salud. Las hipótesis refieren un alto nivel de satisfacción percibida por los pacientes. Estas, han respondido a la observación de las condiciones del hospital, la cuales resultaron ser favorables.

El estudio es descriptivo y transversal, ya que la aplicación de los instrumentos se ha desarrollado en un momento determinado durante la observación del fenómeno. La población estuvo constituida por un grupo de 175 pacientes que asistió en el lapso de tiempo referido, de la cual se desprendió la muestra de 62 usuarios elegidos en forma aleatoria. La técnica de investigación es directa y se ha basado en la encuesta, siendo los instrumentos utilizados, los cuestionarios propuestos por Servqual, los mismos que han sido adaptados para la especialidad clínica elegida con 20 ítems que se aplicaron a los pacientes luego de haber sido atendidos. Los resultados corroboraron a las hipótesis siendo alto el nivel de satisfacción que percibieron las personas de tercera edad que fueron atendidas en este hospital.

Las conclusiones se han ceñido a los resultados enfatizando los factores que han determinado los altos niveles de satisfacción como la calidad del servicio observado; Como recomendación, hemos propuesto las medidas para canalizar esta buena imagen y repotenciar el sistema de salud con miras a mejores y mejores atenciones ulteriores.

Palabras clave: satisfacción, calidad, atención sanitaria, odontología.

Abstract

"Satisfaction of the old adult in connection with the quality of odontological attention at Ventanilla Hospital", in the Callao Region, is a research which poses the following objectives: to determine the levels of such satisfaction by focusing them on the proposed criteria of the Servqual International Measuring System. These criteria are: reliability, safety, responsibility, empathy, and tangible assets. From a theoretical viewpoint, it has been possible to highlight a pre-established relation between satisfaction and medical attention service. The articulated hypotheses relate to a high level of satisfaction on the part of the patients. Such hypotheses have responded to the observation of the conditions of the hospital, which proved to be propitious.

The study has been articulated as descriptive and transversal, since the tools have been applied at a set time during the observation of the phenomenon. The population was formed by 175 patients who attended in the lapse of time mentioned before. A sample of 65 patients was extracted from this population at random. The technique of research is direct and it is based on the survey, using the Servqual questionnaires as tools, which have been adapted to the medical specialty (regarded in this study) with 20 items that were applied to the patients after they were assisted. The results corroborated the hypotheses: the level was qualified as high by the elderly patients assisted at the hospital.

The conclusions have been adjusted to the results, emphasizing the factors which determined the high levels of satisfaction as the quality of the service observed: this service was the main factor of the previously mentioned results. As recommendation, we have proposed the measures to channel this good image and to re-empower the Health System with a view to greater and better ulterior assistance.

Capítulo I

Introducción

La presente investigación se compone básicamente de seis capítulos; el planteamiento del problema, el marco referencial, las hipótesis y variables, la metodología, las conclusiones y la bibliografía.

Además, el planteamiento del problema describe de manera somera la realidad problemática. Esta incide en los mecanismos sociales que han permitido que las personas de la tercera edad, vean mermadas sus oportunidades en cuanto a desenvolvimiento social, implicando ello el poco acceso a una atención sanitaria que colme sus expectativas.

Es así que se plantea como problema general la interrogante sobre los niveles en los que el paciente de la tercera edad alcanza la satisfacción a sus necesidades de atención en salud oral. Además se especifican las dimensiones del concepto satisfacción enlazándolas con la misma entidad de atención clínica, de este modo veremos que los niveles de satisfacción pueden enfocarse desde la perspectiva de la confianza que genera el sistema de atención en el paciente, además de la responsabilidad percibida por este último así como la seguridad y la visión de elementos tangibles que el establecimiento de salud posee para atenderlo.

El marco referencial de esta investigación denota la naturaleza de su esencia, mostrándonos en primer término a los antecedentes nacionales y luego los internacionales. Es así que en los antecedentes nacionales se describen realidades socioeconómicas muy cercanas y paralelas a la de esta investigación. Nos muestran niveles de satisfacción en centros de asistencia de zonas urbanas y de zonas urbano-marginales definiendo datos estadísticos valiosos para nuestros fines. En el caso de las fuentes antecedentes foráneas, hemos pretendido remitirnos a la idea de la atención sanitaria, tanto en nosocomios públicos como como privados de distinta naturaleza. De este modo ampliaremos nuestra perspectiva de las variables en cuestión desde distintas realidades.

Pretendemos como objetivos además de determinar los niveles de satisfacción en sus distintas dimensiones, brindar una nueva perspectiva teórica en cuanto al tema ceñido al área de la estomatología. De ahí que

nuestras hipótesis se planteen en forma variada, intuyendo que en algunos casos la satisfacción es considerable y en otros casos existe gran disconformidad y frustración de los pacientes.

Finalmente en el campo de la metodología proponemos un estudio de tipo descriptivo que se enfoca en un determinado momento de un fenómeno, es decir nuestro diseño es transversal considerando nuestra variable como eje central de un posible desarrollo de las potencialidades que posee la profesión odontológica para satisfacer plenamente las necesidades de los pacientes en mención.

Las conclusiones y recomendaciones también están orientadas a fomentar una cultura de servicio en mayor magnitud, por parte de los profesionales asisten a los pacientes de la tercera edad.

1.1. Realidad problemática

El aumento de la expectativa de vida en los países del primer mundo (superior a los 60 años); y también actualmente, en los países en vías de desarrollo, ha repercutido considerablemente en la longevidad humana. Ello sumado a un fenómeno inverso en los nacimientos, es decir un descenso en las tasas de fecundidad ha modificado lo que algunos denominan la pirámide poblacional del planeta. Al respecto, Miranda, Hernández, y Rodríguez. (2010); en la revista cubana de medicina general integral prevé que gracias a los avances técnicos y científicos así como sociales para el año 2025, existirán en el mundo alrededor de mil millones de adultos mayores de 60 años y en muchos paises el número de personas ancianas superará al porcentaje de la población joven.

Además, Olivares y Salazar (2003) refieren algunos estudios de proyección de la Organización de las Naciones Unidas, los cuales ya habían estimado para el año 2000 que uno de cada diez habitantes de la población mundial sería adulto mayor de 60 años y para el año 2050, uno de cada cinco individuos en el planeta lo será. La satisfacción de estas personas como usuarios que demandan atención sanitaria, es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención,

ha venido cobrando mayor importancia pública, siendo considerada desde hace unas décadas como uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. La mayoría de los estudios con relación a la satisfacción del paciente de la tercera edad están basados en experiencias de Estados Unidos, Inglaterra y Japón entre otros países.

En este sentido, la búsqueda de la satisfacción en pacientes que demandan atención sanitaria parece una constante también en realidades cercanas a la nuestra, por ejemplo, en Cuba:

Ya el 14,6 % de la población tiene 60 años o más. Mientras que la esperanza de vida al nacer es de más de 75 años, a los 60 años es más de 20, y a los 80 es más de 7 años. Para el año 2015 habrá por primera vez más adultos mayores que niños, y ya en el 2025, 1 de cada 4 cubanos, será una persona de 60 años de edad. La provincia de Villa Clara es la más envejecida del país, y ha entrado al nuevo milenio con más del 15 % de su población en el grupo de 60 años y más (Miranda, Hernández, y Rodríguez, 2010, p.3)

En tal sentido, siendo la calidad de la atención un determinante de la satisfacción y el grado por el cual los servicios de salud para individuos y poblaciones mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud; se requiere mayor congruencia con los conocimientos profesionales actuales y la concientización de los involucrados en el problema.

En el Perú, la valoración del adulto mayor, así como la consideración a la cual tiene un derecho humano inalienable, parece soslayarse en la sociedad posmoderna y mercantilista del siglo XXI, en donde el mercado y sus leyes se han transformado en dogmas; amén de los intereses del sistema económico, el cual requiere cada vez más individuos útiles a los mecanismos de producción, esto es; hombres y mujeres en edad de ser usados como

eslabones del engranaje que produce capitales para unas minorías. Es en este contexto que las personas son utilizables o desechables según la disposición de sus capacidades productivas y en esta realidad los adultos mayores han sido desplazados de los ámbitos económicos cada vez con mayor arrogancia.

Este devenir de nuestras concepciones socioeconómicas involucra también a los temas de salud. Los pacientes de la tercera edad que aparentemente poseen uno de los lugares preferenciales en la escala de los grupos vulnerables, no reciben siempre la atención que requieren ya sea por parte del sector privado que priorizara su capacidad de pago antes que su condición sanitaria, sino que además los sistemas públicos, aun con los esfuerzos que en algunos casos bien intencionados se orientan a la solución de sus demandas, ello no es suficiente para una población etaria minoritaria de una nación en desarrollo, en la que los índices muestran que cada vez más se incrementa al margen porcentual de estos pacientes.

Los mecanismos de atención en salud, requieren una visión más amplia y multidisciplinaria que se sostenga sobre valores humanos antes que el simple mecanismo de la oferta y demanda. Los pacientes no son solo dígitos de la estadística, cada uno de ellos, es un universo en sí mismo, y sus dolencias gravitan determinantemente en su calidad de vida. En base a lo descrito podemos identificar niveles de satisfacción que estos pacientes presentan en cuanto a la atención clínica, específicamente en el campo de la odontología. Debemos considerar en tal sentido y en primer término, a las expectativas que surgen en el adulto mayor cuando acude a un centro asistencial en busca de la solución a sus dolencias.

La odontología de nuestros días ha alcanzado niveles altísimos de sofisticación y tecnología, brindando soluciones que antes eran impensables a los padecimientos de la salud oral. Sin embargo en el área de la odontogeriatría, aún persisten serias limitaciones. Por ejemplo; en el ámbito de las prótesis dentales para pacientes geriátricos, no se ha llegado todavía a la optimización, lo cual responde muchas veces al deterioro natural de los mecanismos de soporte de la cavidad oral. Ello incide negativamente en la

calidad de los aparatos protésicos. Es importante que el especialista que atiende a un paciente de la tercera edad sepa lidiar con las expectativas de este, haciéndole ver que la solución a sus problemas no será completa. Quizá el solo hecho de entender a este paciente y solidarizarse con su padecimiento ya sería factor positivo para mitigar su frustración por la limitación del tratamiento, lo cual podría influir favorablemente en la satisfacción final y en su salud emocional.

Al respecto; Jacinto (2008) en su investigación de percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM; refiere entre sus conclusiones, un buen nivel de satisfacción enfatizando en el buen trato de los especialistas como ejes del resultado.

Asimismo; Remuzgo (2003), en su estudio sobre el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del hospital Nacional Guillermo Alménara Irigoyen; concluye que la satisfacción percibida por el paciente adulto mayor está estrechamente ligada a la relación interpersonal.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Nacionales

García, Chenguayen, y Mormontoy, (2010) en la tesis de investigación: Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados, en la UPCH de Lima; arribaron a las siguientes conclusiones:

- De las 530 personas censadas como universo, se obtuvo una muestra por conveniencia de 214 personas (40,37%), que reportaron su percepción respecto a la calidad de atención recibida en un servicio odontológico.
- Al realizar la distribución de la población de estudio según el nivel de satisfacción respecto a la calidad de atención recibida se aprecia que el

85,0% (N=182) estuvo “Satisfecho”, frente a un 10,3% “Poco satisfecho” (N=22) y un 4,7% “Nada satisfecho” (N=10).

- Andia, Pineda, Sotec y Santos, (2002); realizaron la tesis de investigación: Satisfacción del Usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de Espinar durante el mes de abril del 2002, en la Universidad San Antonio Abad del Cuzco, y concluyeron lo siguiente:
 - El 81,6% de usuarios están satisfechos y el 18,4% están insatisfechos. El nivel de satisfacción en una escala del 1 al 5 es de 3,68.
 - Las dimensiones que más influyen en la satisfacción global del usuario y en la percepción de la calidad de atención, son la accesibilidad al hospital, la confianza en que se recuperará su salud, la calidad del médico u odontólogo, las relaciones interpersonales y la calidad de medicamentos.
 - El nivel de satisfacción más alto se obtuvo en la dimensión de infraestructura (4,28), seguido por las relaciones interpersonales (3,96) y atención en programas (3,81).

Huiza, (2004), en su tesis: Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval del Callao Octubre – diciembre 2003, en la UNMSM de Lima; refiere las siguientes conclusiones:

- Los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de Base Naval del Callao.
- Esta satisfacción estuvo influenciada positivamente por los ítems relacionados con la limpieza y orden del consultorio, y por la limpieza de la sala de espera; y, negativamente por la provisión en Farmacia de todos los medicamentos recetados por el médico y el tiempo de espera.

Remuzgo (2003), en la tesis: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen en 2001-2002, de la UNMSM en Lima; presenta como objetivos: caracterizar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a la calidad en los cuidados que recibe el paciente adulto mayor y caracterizar la satisfacción de los

pacientes respecto a la calidez de los cuidados por parte de personal de enfermería. Esta investigación utilizó un método descriptivo de corte transversal. La muestra del estudio estuvo constituida por 76 pacientes de 60 años, a más; hospitalizados en el servicio de geriatría del referido hospital. Las conclusiones fueron las siguientes:

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es medio y con tendencia creciente en cuanto a los cuidados del personal de enfermería.
- La calidad de los cuidados y la calidez de los mismos también se ubican en un nivel medio y favorable de satisfacción.

León (2013), en su tesis de investigación: Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2012, de la UNMSM En Lima; presenta los siguientes objetivos: determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión capacidad técnica del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue; Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de relación interpersonal del consultorio en mención y determinar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión denominada como entorno del consultorio de nutrición. En cuanto a la metodología; el tipo de estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo y transversal. La población estuvo constituida por 350 usuarios atendidos en un mes en el consultorio referido, de donde se obtuvo una muestra consistente en 75 individuos adultos. Las conclusiones de la investigación son:

- En relación con el objetivo de este estudio, los resultados de este trabajo concluyen que la mayoría de los usuarios externos se encuentran satisfechos con la atención del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue.
- Esta satisfacción se debe al alto porcentaje de usuarios satisfechos en las dimensiones de capacidad técnica y de relaciones interpersonales del nutricionista; por otro lado, el usuario no está satisfecho respecto a la dimensión de entorno del consultorio ya citado.

López y Rodríguez (2012) en su tesis: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brindan las enfermeras en el servicio de medicina del hospital II Minsa de Tarapoto en el periodo junio - julio 2012. Tarapoto, en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de San Martín; presentaron los siguientes objetivos: identificar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor según la dimensión cuidados de consecución y continuidad; identificar el nivel de satisfacción según la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen que brinda la enfermera en el servicio de medicina; identificar la satisfacción según la dimensión denominada cuidados de confirmación e identificar el nivel de satisfacción según la dimensión cuidados de sosiego y relajación que brinda el personal de enfermería. En cuanto a la metodología, el diseño corresponde a una investigación básica cuantitativa y descriptiva, así como retrospectiva de corte transversal. La muestra considerada para el estudio de investigación estuvo conformada por 30 pacientes adultos mayores que se encontraron hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II Minsa en Tarapoto. Las conclusiones de la investigación fueron las siguientes:

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto en cuanto a los cuidados que brindan las enfermeras en el servicio de medicina del hospital en mención.
- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor según la dimensión cuidados de estimulación y compensación que brinda el personal de enfermería, así como la dimensión de cuidados de consecución y continuidad de la vida; y la dimensión cuidados para resguardar la autoimagen; presentó niveles altos luego de aplicar los instrumentos de investigación.

1.2.2. Antecedentes internacionales

García y Pinargote (2013), en la tesis: Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que reciben del personal de enfermería en los subprocesos de Clínica de Varones y Mujeres Hospital Provincial Verdi Cevallos balda de la ciudad de Portoviejo, agosto del 2012 a enero del 2013, de la Universidad San Gregorio de Portoviejo en la Ciudad de Portoviejo

Manabí; presentaron el siguiente objetivo: determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe del personal de enfermería. El método que se utilizó en el presente estudio es prospectivo y de corte longitudinal. Después de terminar con la investigación se plantearon como conclusiones:

- El nivel de satisfacción del paciente adulto mayor es alto con un nivel de tendencia a un nivel medio respecto a los cuidados recibidos por el personal de enfermería en los subprocesos de clínica de varones y mujeres del Hospital Provincial Dr. Verdi Cevallos Balda.
- La calidad de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la enfermera en los subprocesos de clínica de varones y mujeres, se caracteriza por ser de un nivel de satisfacción alto. 3) La calidez de los cuidados recibidos por el paciente adulto mayor de la enfermera, se caracteriza por ser de un nivel de satisfacción alto reflejado en la atención que reciben los paciente geriátricos por parte del personal de enfermería en estos subprocesos.

Ávila y Andrade (2012), en la tesis de investigación: Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario Manabí, Ecuador; hecha en La Universidad Laica Eloy Alfaro, Tuvieron como objetivos además de determinar el grado de satisfacción de los pacientes adulto mayores; describir ésta con respecto a las necesidades, la accesibilidad a los servicios de salud, y la capacitación y atención del personal. Así mismo se buscó proponer cambios para mejorar la atención. El tipo de estudio de esta tesis es descriptivo basado en instrumentos de encuesta y exploratorio por que se identifican problemas mediante la observación utilizándose un método deductivo. Además se trabajó con un universo de 2,400 pacientes y se tomó un porcentaje equivalente al 5% para la aplicación. Esta tesis arrojó las siguientes conclusiones:

- El 68% de los encuestados oscilaban entre los 46 y 60 años, el 74 % de pacientes del área hospitalaria es de sexo femenino; mientras que casi el, 65% de pacientes poseen educación escolar básica. En tanto que la

atención y explicación pertinente por parte del personal, refleja que el 32% de los pacientes refirieron satisfacción y respeto a sus creencias y el carácter gratuito de los tratamientos, casi en un 85%.

- El aspecto negativo se presenta sin embargo; en el inconveniente horario de atención, con casi un 90% de testimonios referidos.

Morales (2010), en la tesis: Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrato Risaralda Febrero-abril 2009”, y presentada en Pontifica Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia, postuló los siguientes objetivos: identificar la satisfacción del paciente en términos de accesibilidad, explicación y facilitación, así como confort, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza, así como monitoreo y de seguimiento. El tipo de estudio de esta investigación es descriptivo y transversal por que caracteriza el nivel de satisfacción de acuerdo a la atención en enfermería y transversal porque este nivel de mide en un momento determinado. La población se compone de pacientes en observación del servicio de urgencias y la muestra fue seleccionada por conveniencia (no probabilística). La técnica de recolección de datos es la encuesta. El instrumento es un cuestionario formato CAREQ. De este estudio se deprenden las siguientes conclusiones:

- La principal dificultad del personal de enfermería que labora en le serviciad urgencias es la falta de información clara y precisa sobre su situación de salud.
- En este trabajo se evidencia que la gran mayoría de los pacientes y sus familias sienten que no están siendo bien atendidos.

Mosquera (2011), en la tesis: Evaluación de la satisfacción con el sistema de atención de salud de hombres y mujeres migrantes provenientes de Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia y Brasil que habitan en la región metropolitana. Santiago de Chile: Escuela de Salud Pública de la Universidad Mayor de Santiago de Chile; Presenta como objetivos. Determinar la satisfacción con el sistema de la atención en salud de hombres y mujeres migrantes

provenientes de Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia y Brasil que habitan la región metropolitana de la capital chilena. El tipo de estudio realizado es analítico y transversal ya que pretende descubrir una hipotética relación entre un factor de riesgo y un determinado efecto, es decir permite comparar variables de estudio sin aplicarlas o manipularlas, asimismo, el propósito es probar o negar a las hipótesis. Este estudio tiene un enfoque cuantitativo, observacional. Y según la naturaleza del análisis de los resultados de los datos y conclusiones se trata de un estudio analítico con respecto a las variables de estudio. La población es de casi un millar de migrantes de los países referidos y la muestra se acerca al 5%. Dicha muestra también denota un porcentaje similar por de migrantes, es decir de acuerdo al país de origen. La conclusión de esta tesis es la siguiente:

- El nivel de satisfacción de la atención es negativa en todos los procesos de la atención, tomando en consideración que las personas encuestadas son migrantes que han permanecido en el país más de 5 años (58% y las razones por las que se indican evaluar de esa manera la atención en salud, en un 49% indican que es por discriminación, maltrato, tiempos largos de espera y además de la mala infraestructura.

López (2011) en la tesis doctoral: Satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud (2010) en la Universidad de Valencia; Nos presenta los siguientes objetivos: determinar la relación entre satisfacción del paciente y estado bucodental a través de su relación con los índices CAOD, índice de restauración e índice periodontal comunitario. Además se busca estudiar la influencia en la satisfacción con la asistencia dental recibida de las dimensiones: manejo del dolor, competencia profesional relaciones interpersonales y acceso al tratamiento. En cuanto a la muestra, inicialmente y tras un a aprobación de carácter ético se administró el cuestionario como instrumento de investigación a 20 pacientes. Esto con fines de ensayo por posibles dificultades de comprensión. Luego de ello se seleccionó una muestra consecutiva a pacientes que asistieron a la Clínica de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia. Las conclusiones de esta investigación son las siguientes:

- Los niveles de satisfacción a nivel global son superiores en las personas de más de 65 años respecto a las que presentan el rango de edad entre 36 y 65 años.
- Asimismo el grupo de pacientes adultos mayores está satisfecho con los costos de tratamiento.
- Finalmente; no se encuentra relación directa entre la satisfacción con la asistencia odontológica y el estado bucodental del paciente medido con los índices CAOD. Índice de restauración e índice periodontal.

Sánchez (2005) en la tesis. Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo del Instituto Mexicano de Ciencias de la Salud; en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en Pachuca Hidalgo; presenta como objetivos: Caracterizar a la población de estudio según las variables epidemiológicas de tiempo, lugar y persona; identificar la proporción de satisfacción percibida por el usuario de la consulta externa de los hospitales públicos según género, edad y seguridad social; identificar la intensidad de uso y cobertura de las expectativas del usuario en torno al servicio recibido. En cuanto a la metodología, se trata de un diseño observacional, transversal, analítico y comparativo. La muestra se compone de usuarios demandantes de consulta externa de los hospitales seleccionados en un periodo de cuatro meses. La técnica de recolección de datos se basó en las encuestas aplicadas con instrumentos de tipo cuestionario; con lo cual se llegó a las siguientes conclusiones:

- En cuanto al género de los entrevistados, se observó que las mujeres perciben una mejor calidad del servicio sanitario.
- Asimismo; más el 50% de los pacientes refieren satisfacción con respecto a la accesibilidad administrativa.
- Además, se observó un nivel de satisfacción considerable en cuanto a la atención médica relacionado e estas con el trato y la amabilidad del médico tratante.

Civera (2008) en su tesis doctoral: Análisis de la relación Entre la Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión

establecido. En la Universidad Jaume I de Castellón de la Plana en Valencia; propone como objetivos de investigación: diferenciar los modelos por tipo de hospital y por personal médico y de enfermería; determinar las variables claves que determinan la satisfacción del paciente con un hospital; estudiar las diferencias en la satisfacción de pacientes que asisten a un hospital público en comparación con los que asisten a la consulta privada; establecer programas de medición periódica de la satisfacción en diversas instituciones. El autor reconoce a su investigación como cualitativa. El universo del estudio es grande y está constituido por más de 100,000 pacientes de diversos centros de asistencia en la ciudad de Valencia en España, seleccionándose una muestra de 399 entrevistados. La técnica de análisis de datos es descriptiva y las conclusiones del estudio son las siguientes:

- En cuanto a la profesionalidad del hospital los resultados son desalentadores y la satisfacción de los pacientes es muy poca. Se indica la necesidad de capacitar al personal;
- En el factor confianza y empatía los resultados muestran un alto nivel de insatisfacción.

Del Cid (2007), en su tesis: Satisfacción y atención que recibe el paciente en el Centro Integral Materno Infantil S.A. (CIMISA), en la Universidad San Carlos de Guatemala; presenta como objetivos a los siguientes: identificar y evaluar qué aspectos considera el paciente como buen servicio; Identificar los puntos débiles que existen en la cadena de servicios que presta el establecimiento para lograr su mejora; proponer un proceso que permita medir y evaluar continuamente la satisfacción del paciente. La muestra estuvo constituida por 248 pacientes de un universo de 700. El estudio es descriptivo y transversal. Las conclusiones a las que arribó la investigación fueron las siguientes:

- el mayor número de respuestas positivas se obtuvieron en la prestación de los servicios médicos ya que el galeno fue cortés y estuvo anuente a dar la información pertinente a cerca del diagnóstico y tratamiento a seguir, por lo que se considera que la relación médico paciente es importante como criterio de servicio,

- Como reflejo de satisfacción y por lo tanto, de calidad del servicio dado; el 9% de los pacientes no estuvieron conformes con el trato recibido en secretaría por lo que es necesario dar al personal cursos de capacitación específica en servicio al cliente;
- La mayoría de pacientes encuestados han recomendado los servicios que presta la institución a parientes o amistades lo que se tiene una buena percepción de dichos servicios.

García (2008) en su estudio: Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en Cunduacán Tabasco en México; presenta los siguientes objetivos: evaluar el nivel de satisfacción del usuario adulto mayor y la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su hospitalización en el Hospital General Cunduacán Tabasco. Con respecto a la metodología, este estudio resultó ser descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores. Se les aplicó un cuestionario estructurado para medir la información general, la evaluación de los cuidados con calidez, la continuidad de los cuidados y los cuidados libres de riesgo. Los datos se integraron a una base de datos procesados en programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de estadística descriptiva, distribución de frecuencias, porcentaje de las variables estudiadas, presentadas en cuadros y gráficos. Las conclusiones son las siguientes:

- el estudio nos indica que la satisfacción alcanzada está dada en más de la mitad de los usuarios adultos mayores entrevistados por un alto nivel de satisfacción, seguido de poco menos de la mitad que se encuentran medianamente satisfechos y una mínima parte consideran que los cuidados de enfermería no son tan satisfactorios.

Tinira y Valencia (2011), en la tesis: Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico San Gabriel de la Universidad Técnica del Norte en Ibarra Ecuador; nos muestran los siguientes objetivos: recopilar información acerca del nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos en las distintas áreas médicas del hospital, determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad y calidez de atención

recibida por parte del personal; identificar la relación usuario-personal de salud y su influencia en la recuperación; conocer los factores que impiden o favorecen en la satisfacción de los usuarios; conocer tiempos de espera en la atención del paciente según demanda del servicio e identificar la accesibilidad a los servicios que presta el hospital básico "San Gabriel". El Tipo de Estudio es no experimental porque esta investigación no se caracteriza por la introducción y manipulación del factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto. En cuanto al Diseño, este resulta ser descriptivo y transversal porque se describe la situación del estudio, y se someten a parámetros de medición y componentes del fenómeno a investigar, se seleccionan una serie de aspectos, se indica cuáles son las personas responsables. Además se analiza simultáneamente la exposición y el efecto provocado ante la sociedad. Para esta investigación se utilizó guías de evaluación de calidad así como estudios de tiempos, movimiento del personal, a través de encuestas. Las conclusiones a las que esta investigación arribó, fueron las siguientes:

- la atención que brinda el personal de salud a los usuarios no es la adecuada, debido a que los mismos manifiestan de inconformidad por la atención prestada.
- Según el criterio el personal de salud, se considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras unidades de salud;
- El tiempo de espera de los pacientes atendidos en consulta externa es muy largo hasta ser atendidos debido a la gran demanda que existe en esta unidad operativa, por lo que se sugiere que se aumente personal en esta área.
- Según los criterios el personal de salud, se considera que la relación entre los profesionales y el usuario es buena en comparación con otras.

Mercedes (2007) en la tesis: Satisfacción de los pacientes frente a la utilización de medicamentos genéricos, de la Universidad Argentina del Rosario Ciudad del Rosario; muestra los siguientes objetivos: comparar el nivel de satisfacción de los pacientes con cobertura de obras sociales y

medicina prepaga frente a la utilización de medicamentos por su nombre genérico en la ciudad de Rosario. Se plantea este estudio no como un fin en sí mismo, sino como un aporte al conocimiento científico, especialmente a la conceptualización de la variable satisfacción con la utilización de medicamentos genéricos. Para lograr el objetivo planteado se decide realizar un diseño de estudio descriptivo con abordaje cuantitativo. El cuestionario se aplicó a una muestra representativa de pacientes en la ciudad de Rosario. De los tres subsistemas que integran el Sistema de Salud en Argentina. Se seleccionó a los pacientes de dos subsectores: obras sociales y sistemas prepagos. No se considera el subsector público porque la prescripción de medicamentos por su nombre genérico y la sustitución en la dispensación existen desde siempre. Las conclusiones fueron las siguientes:

- La investigación fue capaz de diferenciar la satisfacción de los usuarios en la utilización con medicamentos genéricos según subsistema de salud.
- Esta realidad se observó en la dimensión relaciones interpersonales, donde el interés del médico en recetar por nombre genérico, el interés del farmacéutico en recomendarlos y la información recibida por ambos profesionales son aspectos muy valorados por los pacientes, particularmente por aquellos que cuentan con obra social.

Navaz Wendy, Navaz Yeimy y Sibaja (2008), en la tesis: Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de Medicina general de la consulta externa de la Clínica Solón Núñez, de la Universidad de las Ciencias y el Arte de Costa Rica en San José; nos presentaron como objetivos: determinar el grado de satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera, al tiempo efectivo, al trato que recibe, al grado de personalización que el médico establece, al trato de la pre consulta y al trato durante sus trámites. El tipo de investigación es por sus características y su alcance, una investigación aplicada, porque la finalidad del trabajo es solucionar problemas de los usuarios. En esta investigación se utilizan las técnicas que corresponden a métodos de instrumentación como: encuesta, cuestionarios y la entrevista. Las conclusiones son las siguientes:

- En general, la gran mayoría de usuarios perciben que el tiempo de espera es satisfactorio, sin embargo; el tiempo de la consulta con el médica es extremadamente corto, lo que resta calidad a la atención y origina gran insatisfacción por parte del paciente.
- En cuanto al trato en cada uno de los previos de la consulta externa el saldo es favorable ya que la mayoría de usuarios refieren satisfacción considerable.

Puerto (2009), en su tesis: Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud en función del trato que reciben por parte del médico de la Universidad Europea de Madrid-Madrid Salud; nos presenta los siguientes objetivos: adaptar una escala de satisfacción en relación con los encuentros médicos, diseñar un estudio con una muestra de usuarios de un centro de salud para falsar la hipótesis establecida. En cuanto al material y el método; la muestra del estudio consta de un grupo de personas que acuden a una consulta de medicina general de un Centro Madrid Salud (CMS) por primera, demandando algún tipo concreto de atención y que, previa a la misma, se les realiza un estudio básico de salud. La muestra pertenece a los siguientes grupos etarios: 16- 24 años (Programa del Adolescente) y entre 25-64 años (Programa del Adulto). El diseño del estudio es experimental con dos condiciones de la variable independiente (Condición A y Condición B) a las que se acceden con un criterio aleatorio simple. A efectos de mantener el mismo contexto experimental para ambas condiciones el estudio se realizará en un mismo centro de salud en una misma consulta y con un mismo profesional. Se establece como muestra a 50 usuarios. Las conclusiones son las siguientes:

- Los aspectos verbales y no verbales de la comunicación afectan claramente a la satisfacción de los usuarios y previsiblemente a la adherencia de estos a las recomendaciones y prescripciones de salud.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Concepto de Satisfacción.

Definir el concepto de satisfacción nos remite necesariamente a la noción primigenia de esta idea que corresponde al campo de la empresa y particularmente; de la mercadotecnia y de los ideales de calidad que desde el siglo XX, han cobrado mayor vigencia.

Es así que en la última década se ha producido un notable auge de estudios encaminados a promover en los ciudadanos que utilizan los servicios de salud, una sensación de agrado con los cuidados recibidos. A lo que se suma la evidencia empírica acaecida ya hace varias décadas.

Los estudios que encontramos sobre la satisfacción de los pacientes en relación con las condiciones físicas de los hospitales así como con la organización son recurrentes, ya que al parecer ostentan una finalidad utilitaria en pos de la mejora estructural de los centros asistenciales. Sin embargo menos tratadas han sido hasta hace poco las investigaciones sobre la satisfacción en relación con los resultados alcanzados luego de tratamientos y terapias específicos desarrollados en torno a la salud inmediata del involucrado.

En cuanto a los resultados de esta visión utilitaria, Mira y Aranaz (2000), mencionan que los primeros en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el paciente, fueron Koos en 1954 y Donabedian en 1966. Como tal, esta medida obtenida como resultado de dicha interacción, ha sido analizada desde diferentes perspectivas, observándose un paulatino cambio en su concepción.

Como ya mencionamos, la literatura sobre los niveles de satisfacción ha estado frecuentemente en dirección de aspectos utilitarios, y en los casos en que se trata de analizar las posibilidades de la satisfacción en el ámbito clínico y terapéutico, se ha descuidado mucho el aspecto metodológico y conceptual. Siendo el caso que se nos ha mostrado muchas veces la cara más superficial y hasta fútil de la satisfacción; como el trato de los recepcionistas, y la condiciones administrativas e incluso la de instalaciones de carácter

comercial dentro del centro asistencial. Es interés entonces desde nuestra perspectiva incidir en identificar variables netamente asistenciales en la práctica clínica.

No obstante, no es nuestra intención soslayar el creciente interés por los aspectos netamente asistenciales que como pretendemos nosotros; otras investigaciones han propuesto de manera bastante relevante en el tema de la satisfacción gracias a autores comprometidos que han aportado en esta última década. Esta voluntad de tratar en forma más cualitativa al fenómeno de la satisfacción es desde todo punto de vista admirable y rescatable entre las muchas propuestas existentes que ya antes mencionamos. Estas publicaciones nos llevarán a alcanzar conceptos que nos permitan potenciar los niveles de eficiencia y eficacia en las atenciones clínicas de sanidad.

Ante la pregunta: ¿Qué entendemos por satisfacción? Se considera pertinente lo siguiente:

La satisfacción del paciente está considerada como un elemento deseable e importante de la actuación médica y, aunque intuitivamente el concepto es entendido por todos, no siempre existe acuerdo ni en lo que significa empíricamente ni en el significado de estas evaluaciones (Mira y Aranaz, 2000, p.26)

Inicialmente se identificó la satisfacción del paciente con la cantidad y calidad de la información que recibía del médico. Sin embargo, rápidamente se extendió la idea de que se trataba de un concepto multidimensional, proponiéndose diferentes dimensiones de la satisfacción.

Es además muy valioso el aporte que dieron también, los investigadores José Joaquín Mira y Jesús Aranaz, que a la letra dice:

Por ejemplo, Hulka en 1970 citó la competencia profesional del médico, su cualidad personal así como los costos e inconvenientes de los cuidados prescritos. Ware en 1975; prefirió hablar de accesibilidad/conveniencia de los cuidados; disponibilidad de los recursos; continuidad de los cuidados; eficacia/resultados de los

cuidados; financiación y humanización; prestación de información al paciente; posibilidad de acceso a la información; competencia profesional; y ambiente favorecedor de los cuidados. Por su parte, Wolf en 1978, consideró tres dimensiones: cognitiva (cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico); afectiva (interés y comprensión que demuestra); y comportamental (sobre las habilidades y competencias clínicas del médico).

Asimismo; Para Feletti, Firman y Sanson-Fisher en 1986, serían diez las dimensiones: competencia en el dominio físico, competencia en el dominio emocional, competencia en relaciones sociales, médico como modelo, cantidad de tiempo de consulta, continuidad de cuidados percibida, mutuo entendimiento en la relación médico-paciente, percepción del paciente de su individualidad, tipo y calidad de la información, y competencia en el examen físico del paciente. Estos tres autores llegaron empíricamente a la conclusión de que las dimensiones más importantes son: comunicación (claras explicaciones, intimidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico problemas personales); y percepción del paciente en su individualidad, esto es; el respeto mutuo. (Mira y Aranaz, 2000, pp.26-33).

Giancarlo Salazar Luna. En su tesis de investigación, También en cuanto a este concepto de satisfacción, mencionó una relación de cercanía con la noción de calidad:

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace éste, acerca de la calidad de la atención; y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se cumplan las expectativas que tiene de una atención de buena calidad. (Salazar, 2006, p.8).

Asimismo; Maritza Sosa Rosales, refirió que:

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones al medir la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcione; no obstante, estas limitaciones, la validez de la satisfacción no necesariamente se ve afectada como factor de valoración de la calidad de la atención. Y si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud. (Sosa, 2004, p.10).

Es un rasgo común que los pacientes perciban la calidad de una atención según como recibió el trato por parte de quienes lo atendieron; es decir, si fue atendido en forma cálida y comprensiva, y si se le brindó un trato justo y humano como es de esperarse. Esta relación interpersonal repercutirá en la valoración que ellos hagan sobre la calidad, aunque no puedan valorar con la debida justicia (por no poseer todos los elementos de juicio), los procedimientos técnicos ni los aspectos científicos de las mismas atenciones sanitarias. He aquí una dicotomía sobre la cual debemos reflexionar.

Es así que Sosa (2004) concluyó; “De modo general el criterio que se forma el paciente de la competencia técnica de la asistencia recibida está

correlacionado positivamente con el grado de satisfacción que el mismo sienta en la relación interpersonal que establece con el odontólogo” (P.10).

La satisfacción del paciente representa entonces; aquella congruencia entre los aspectos que su expectativa avizoró en el servicio solicitado y la concreción de los mismos de manera positiva. Esto repercutirá en lo que hoy se conoce como percepción de la calidad en el servicio con la consecuente sensación de haber cubierto las necesidades que motivaron su búsqueda.

La satisfacción del paciente podría alcanzarse bajo tres posibilidades, para comenzar, se dice “a la primera”, cuando el tratamiento es favorable en el primer intento y los resultados son óptimos en favor de la salud del usuario. En este caso no existen controversias entre el paciente y quienes lo atienden.

En segunda instancia o “a la segunda”, el paciente recibe atención favorable pero luego de haber tenido algún error ya sea en el diagnóstico, la atención administrativa o en el tratamiento per se. Ello denota que el paciente haya sentido alguna incomodidad pero se ha subsanado a tiempo y genera la satisfacción en un nivel bastante aceptable. Asimismo si logramos la satisfacción “a la tercera”; este paciente habrá de atravesar ciertas dificultades como la desatención en la recepción de su caso, así como un diagnóstico errado y un tratamiento ineficaz por lo que se genera una mortificación del usuario.

En este último caso, se pueden subsanar las deficiencias, transformar la situación en favorable y conseguir una satisfacción de nivel poco aceptable que salva la situación pero produce una percepción poco grata en el paciente. Giancarlo Salazar Luna nos dijo en su tesis de investigación:

La satisfacción del paciente y el cuidado de la salud están indicados como un importante factor asociado con los conocimientos de salud, las indicaciones, los resultados de tratamiento, entre otros. En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas

para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente”. (Salazar 2006, p.10)

Asimismo, este autor recalcó:

Como con toda organización que se ocupe de satisfacer a los usuarios de sus productos o servicios, los proveedores de servicio dental se están involucrando mucho más con la satisfacción de sus pacientes. Esto se da debido al incremento de las evidencias que están asociadas entre la satisfacción, la conformidad del paciente y los sucesos del tratamiento que determinan la calidad del cuidado dental. (Salazar 2006, p.10).

¿Cómo medir la Satisfacción del Paciente? La medición de la satisfacción de quien consume un bien o servicio, es un proceso que contiene un alto nivel de subjetividad. Es por ello que en la tesis sobre satisfacción del paciente como resultado de una atención sanitaria, los autores sostuvieron que:

Aunque estamos más familiarizados con las encuestas de satisfacción del paciente; ésta evaluación se puede realizar de muy diferentes formas, como por ejemplo: buzón de sugerencias, o mediante el análisis de las reclamaciones; grupos focales, grupos nominales, u otras técnicas cualitativas; recurriendo a clientes carnadas para identificar puntos conflictivos de la prestación; auditorías; o analizando las preferencias de los pacientes a la hora de elegir médico o centro sanitario. Asimismo, en los últimos años se ha producido un incremento muy notable en el número de estudios que aplican técnicas de investigación cualitativa para analizar el punto de vista de los pacientes. Así, por ejemplo, se han realizado estudios análogos para conocer el posible comportamiento de los pacientes ante diferentes decisiones. (Mira y Aranaz, 2000, p.13).

Empero, las técnicas más utilizadas han sido casi siempre las de tipo escala Likert, que en base a ítems con alternativas de respuestas jerarquizadas por niveles buscan que el encuestado elabora un juicio de valor de lo que ha recibido como producto, siendo un tanto subjetivo.

Es por ello que la proliferación de este tipo de instrumentos ha sido criticada ya que solo unos pocos se basan en algún modelo teórico u ofrecen datos sobre su consistencia interna, sensibilidad y capacidad para discriminar a los pacientes satisfechos.

La mayoría de los estudios utilizan cuestionarios de tipo general, de menor utilidad cuando lo que se pretende es valorar la satisfacción del paciente con el resultado terapéutico alcanzado. Por lo mismo;

Es posible encontrar estudios que utilizan únicamente aquellos ítems más directamente implicados en el tipo de evaluación que se desea realizar. Son ejemplos de algunos cuestionarios de carácter general: la escala de satisfacción con la entrevista médica, el cuestionario de Hulka, el llamado VSQ (Visit-Specific Satisfaction Questionnaire) de Ware y Hays, el cuestionario PSQ (Patient Satisfaction Questionnaire) de Ware, el cuestionario de satisfacción con la atención primaria de Feletti, y otros". (Mira y Aranaz, 2000, p.15).

Asimismo existen publicaciones interesantes de los últimos años en los que se muestra algunos instrumentos de carácter más específico para medir la satisfacción, ya que se orientan a procesos clínicos de enfermedades concretas como por ejemplo: los que se dirigen a pacientes con hiperplasias de próstata, o insuficiencia cardíaca así como a pacientes reumáticos y aquellos a quienes se le practica mamografías.

Satisfacción y escalas de medición. Medir una variable tan etérea como la satisfacción constituye todo un reto para una investigación, es por ello que se encuentran referencias de varias propuestas, siendo sin embargo la de Servqual la más coherente para quien suscribe esta investigación. En este

punto por razones de consistencia con nuestra propuesta, nos remitimos a la siguiente argumentación:

Se ha extendido el uso de esta escala para medir tanto la satisfacción del paciente como un elemento deseable del resultado de la asistencia sanitaria, razón por la cual, se le utiliza en hospitales, normalmente mediante cuestionarios de diversa naturaleza. No obstante, un buen número de éstos presentan escasa validez y fiabilidad, hasta el punto de afirmarse que muchos de ellos no aportan información que ayude a mejorar la calidad del servicio sanitario. Por esta razón se ha planteado la necesidad de introducir nuevos métodos, entre ellos los ofrecidos por el modelo Servqual.

Servqual nace en 1986 de la mano de Parasuraman, Zeithaml y Berry PZB, diseñado para evaluar la calidad del servicio percibida por el cliente de empresas de servicios. Servqual es un cuestionario desarrollado tras un amplio número de entrevistas con directivos y clientes claves de empresas de servicios de mantenimiento, banca, tarjetas de crédito y comunicaciones a larga distancia, que contiene 22 pares de ítems que exploran cinco dimensiones (seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía). Los primeros 11 ítems exploran las percepciones del cliente y los 11 siguientes las expectativas del cliente sobre el servicio ideal". (Mira y Aranaz, 1997, pag.178)

1.3.1.1. Dimensiones de satisfacción según Servqual

El sistema Servqual plantea dentro de su esquema también una serie de dimensiones para reconocer los indicadores pertinentes dentro de una investigación sobre los niveles de satisfacción. Es así que se proponen:

Elementos tangibles. Representan las características físicas y apariencia del proveedor, es decir, de las instalaciones, equipos, personal y otros elementos con los que el cliente está en contacto al contratar el servicio. En este caso, el paciente percibirá la infraestructura y los equipos que utilizan los profesionales en su tratamiento.

Confiabilidad. Esta dimensión implica la habilidad que tiene la entidad prestadora para ejecutar el servicio prometido de forma adecuada y constante. Específicamente, la confiabilidad se entiende como la condición que sucede como consecuencia de que la institución ofertante cumpla con sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Ello deriva pues en que el usuario se sienta confiado en el servicio.

El concepto de la cualidad de confiable contiene la probabilidad de buen funcionamiento de algo, esto origina la credibilidad, es decir, creer en la veracidad y honestidad del servicio brindado. Se puede además inferir una definición en los siguientes términos: la capacidad de un producto o servicio que funciona de la manera prevista sin incidentes que alteren sus cualidades.

En cuanto a la atención en salud, la confiabilidad es la capacidad que poseen los profesionales médicos y auxiliares para cumplir con los servicios ofrecidos en forma segura, precisa y honesta; así como de manera reiterada con el paciente.

Para realizar un análisis válido de confiabilidad se deben acudir a distintos tipos de exámenes con el fin de tener una visión más objetiva y prever los factores negativos relevantes en vías de subsanarlos. Una vez concluidos los análisis podremos tener un panorama fidedigno de esta la situación real de los niveles de confiabilidad.

Responsabilidad. Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. En el caso de los pacientes de un establecimiento de salud, esta dimensión se torna dramática ya que es clave en algunos casos.

Seguridad (Garantía). Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Empatía. Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus usuarios. El nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como

del valor que cada una implica para quien lo demanda, lo cual; en el caso de asistencia de salud, se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los pacientes.

1.3.2. Definición de calidad

En la búsqueda de una definición concreta del concepto de calidad, se han propuesto un gran número de alternativas, sin llegar a una clara y precisa unidad de concepto. Ello se debe a que la calidad puede plantearse desde dos enfoques; la del usuario o consumidor, que es el que asume el concepto como aquello que Marx llamaba el valor de uso o de utilidad, mientras que quien produce el bien u ofrece el servicio asocia el concepto de calidad con el las cualidades de su producto y los beneficios monetarios que este pueda generar por dichas cualidades.

Numerosos son los autores que han abordado el tema de la calidad y generalmente se han definido como “que tan adecuado es para el uso”; Así por ejemplo; Salazar (2006) nos mencionó el modelo Modelo Resortqual (2004), el cual nos dice que: Harrington en 1989 y Zeithmal en 1991 definen que la calidad es el resultado de la comparación entre expectativas y percepciones. Asimismo, Juran y Gryna en 1993 definen que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades del consumidor. Además, Eduard W. Deming establece que la calidad consiste en exceder las necesidades y expectativas de los clientes a lo largo de la vida del producto.

Es evidente, entonces que la calidad se entiende como la consecución de la mayor cantidad de beneficios como los menores costos y riesgos para el consumidor. En salud dichos beneficios están entendidos en función de lo conseguido en concordancia con los recursos con los que cuenta el ofertante del bien o del servicio. En cuanto a la atención sanitaria, también Salazar nos dijo:

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que en el concepto de calidad en los servicios deben estar presentes los siguientes atributos: el alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos un mínimo de riesgos para el paciente, un alto grado de

satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud” (Salazar, 2006, p.2).

Ergo, se puede decir que la calidad involucra a las variables que se refieren a las potencialidades de las personas involucradas en la atención de salud. Estas deben ser promovidas y facilitadas así como incentivadas para que el servicio ostente una mejora permanente. El desarrollo constante de los recursos humanos se constituirá pues en el activo más relevante para brindar el bienestar general de los usuarios, que es lo que al final perseguimos.

Calidad en la atención odontológica. La calidad de la atención odontológica que brindan los diferentes entes clínicos, se ha convertido en una necesidad para todo profesional de la salud oral, ya sea de práctica privada o pública. Para Sosa (2004), el concepto de calidad en atención odontológica puede enmarcarse en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción y el impacto final que tiene en la salud.

Son pocos los estudios que se refieren concretamente a la calidad de la atención odontológica y menos aún a su evaluación, asumiendo que al hablar de atención médica, la odontológica queda implícita. No obstante es necesario el abordaje de la calidad en la odontología por cuanto esta disciplina, considerada para algunos como una especialidad dentro de la medicina, tiene sus características y particularidades propias.

Factores que influyen en la calidad de atención en odontología. En el concepto calidad de la atención médica puede diferenciar de modo muy general tres dimensiones principales:

El factor humano. Es decir, el componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención. La calidez y el buen trato son características esenciales en este sentido.

El concepto técnico o profesional de la atención. Es decir lo que hoy se denomina la competencia profesional. En este sentido también se considera como componente la prevención de los riesgos clínicos y

fundamentalmente la asepsia que todo profesional clínico debería considerar escrupulosamente.

El componente Ético. Se considera como esencial en la atención clínica. Cabe señalar en este aspecto a la continuidad del tratamiento. Es decir El seguimiento pertinente que el profesional o los profesionales involucrados realizan sobre los casos luego haber sido atendidos Este seguimiento podría en muchos casos garantizar el éxito de la atención ya que constituyen aspectos preventivos y terapéuticos.

La calidad entonces, no es precisamente sinónimo de más tecnología, de mejor trato, de menor costo, de más cantidad de tratamientos realizados, de rapidez, de solución de los problemas del cliente, de capacidad técnica y ética del profesional; es en realidad la sumatoria de todos estos elementos y muchos otros (Sosa M. 2004, p.2)

La misión del odontólogo es la de cubrir las expectativas del paciente en lo referente primero al trato humano personalizado. Muchas veces se genera una discrepancia en lo que el dentista considera que debe brindar como atención de salud y lo que el paciente realmente posee como expectativa aunque estas sean inadecuadas. Entonces el profesional necesitará, además de reformular su atención; orientar al usuario en cuanto a sus pretensiones sobre la solución de sus problemas clínicos.

Es pertinente también atender a los nos dice al respecto la investigación de Jean Carlo Salazar en la Universidad Peruana Cayetano Heredia, la cual refiere:

En la medida en que se profundice en la investigación de los factores que determinan el desarrollo de la dimensión interpersonal de la atención y se aplique el conocimiento adquirido en la práctica odontológica y en la formación y perfeccionamiento de los recursos humanos de salud, la

frontera entre la denominada dimensión técnica y la dimensión interpersonal de la atención se irá borrando y podremos hablar entonces de una práctica odontológica a la que le es inherente un alto nivel científico y técnico integral, pues el profesional de la salud estará cada vez más capacitado para actuar científicamente al acercarse a la dimensión humana de sus pacientes” (Salazar, 2006, p.4).

1.3.2.1. Calidad en la atención odontogerétrica

En los adultos mayores, la cultura de la prevención en salud dental, toma una importancia capital, debido a que es un grupo vulnerable desde distintas ópticas: física, psicológica, económica y social. No obstante lo anterior, también hay que comentar que la salud bucal en el adulto mayor ha persistido a través de la historia con una serie de mitos inaceptables en la actualidad, por ejemplo: se considera como algo natural llegar edéntulo a la vejez, desafortunadamente, en nuestro país no se ha generado una cultura de la prevención y el autocuidado, por lo que hace falta reconocer que es más económico invertir en prevención que en la atención a los daños a la salud y rehabilitación, ya que mediante la prevención y autocuidado podemos y debemos conservar durante toda la vida la salud bucal. Por lo tanto, la pérdida de la salud bucal, jamás deberá ser considerada como parte inevitable de la vejez, sino que es sin duda una consecuencia y reflejo de factores que intervinieron durante toda la vida, es decir la historia familiar, socioeconómica y cultural, agregándose los cambios propios de la biología del envejecimiento.

Debido al rápido crecimiento del grupo de adultos mayores en la población mundial, es posible predecir que los requerimientos en la atención odontológica serán mayores en los próximos años, por lo que la prevención y atención en Odontogeretría se considera una necesidad del presente y futuro inmediato, ya que de no llevarse a cabo de forma pronta y oportuna, los servicios de salud se verán rebasados por los gastos excesivos que esto generaría.

Si bien es cierto que en el envejecimiento se presentan una serie de cambios anatómicos y fisiológicos esperados, debe quedar claro, que habrá

de diferenciarlos de aquellas manifestaciones clínicas asociadas a diversas alteraciones tanto localizadas como sistémicas y que en el afán de dar una atención integral de calidad a los adultos mayores deberán ser del conocimiento del equipo multidisciplinario de atención a la salud.

Evaluación de la calidad en la atención odontológica. Es importante realizar una evaluación acerca de la calidad en la atención odontológica. La evaluación es un medio por el cual un programa o un proceso es examinado y un juicio es emitido, en lo concerniente al grado de éxito en alcanzar predeterminadas metas. La evaluación nos permite conocer en qué aspectos estamos fallando y así poder aplicar los correctivos necesarios para brindar una mejor atención.

La calidad de la relación creada entre los dentistas y sus pacientes al parecer está supeditada a ciertas capacidades que debe poseer el profesional, como la capacidad para comunicarse, así como la capacidad para mantener la confianza del paciente y la capacidad de tratar al paciente con empatía y susceptibilidad.

Asimismo, esquemas teóricos ya puestos en experimentación nos ha legado la noción de tres componentes esenciales para lograr los objetivos mencionados: estructura, proceso y resultados.

En cuanto a la estructura, este componente incluye al personal tanto en la disposición de la cantidad como en la calidad de su cualificación. Asimismo, es de considerar a los equipos e instrumentos disponibles así como los recursos financieros, las instalaciones y otros recursos materiales relevantes para la atención.

Además; las políticas de gestión, y las estrategias directivas para alcanzar mediante un planeamiento estratégico los objetivos vislumbrados, componen un conjunto de cualidades organizativas que también son de suma importancia en la consecución de la calidad perseguido.

Lo concerniente al proceso, nos indica que este se refiere al conjunto de actividades que se realizan en la atención y aquellas que se desarrollan para asegurar la ejecución del mismo. Dentro de este componente se incluye no sólo las acciones ejecutadas por el personal de salud, sino también las que pueden desplegar los propios pacientes.

Y en cuanto al resultado, en esta última instancia es la consecuencia que tiene el proceso de atención con el subsiguiente cambio en el estado de salud. Por otra parte, incluye el análisis del nivel de impacto; el cumplimiento de indicadores y de los gastos efectuados; la satisfacción de los usuarios, prestadores y decisores; la certificación y acreditación institucional con la subsiguiente estimulación de la calidad técnica y gerencial basada en el desempeño, así como la identificación de nuevos problemas que llevan a un perfeccionamiento continuo.

Actualmente se utilizan más los métodos que toman datos de procesos y resultados, o de los tres componentes, toda vez que se ha visto claramente que una buena estructura no asegura un buen proceso, ni que un buen proceso asegura un buen resultado, ni que un buen resultado puede asegurar las bondades de la estructura o del proceso. De ahí la importancia que se da hoy día al enfoque sistémico y la tendencia a no considerar aisladamente un componente.

Un aspecto importante que se debe tener en cuenta al evaluar la calidad es la satisfacción y expectativa de los pacientes y de los propios prestadores de la atención, pues sólo cuando seamos capaces de devolver al paciente sus funciones fisiológicas y estéticas y teniendo en cuenta sus criterios sobre estos aspectos, es que éste se sentirá totalmente satisfecho con nuestro trabajo.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención en el área de odontología del Hospital de Ventanilla en el año 2014?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La concepción de satisfacción posee un carácter altamente subjetivo e individual. Teorizar sobre las percepciones de calidad de un servicio de atención sanitaria, así como la sensación de haber satisfecho las expectativas de personas de la tercera edad que como pacientes esperan una solución a sus dolencias; nos puede llevar a digresiones teóricas que quizá no tendrían correspondencia con la realidad.

Es por ello que la presente investigación procura acudir a planteamientos y postulados ya enunciados por investigadores reconocidos, lo cual nos da una relativa garantía de que la búsqueda de aquella respuesta al dilema dicotómico de: atención odontológica y su correspondiente satisfacción por parte de los pacientes; nos remitirá al consecuente concepto de calidad como eje del ejercicio de los profesionales en dicha área.

1.5.2. Justificación práctica

Son las características particulares de un determinado grupo humano en un distrito de masiva concurrencia a hospitales y centros asistenciales de salud pública, las variables que promueven la iniciativa que ha dado origen a esta investigación.

En la praxis la atención a pacientes de la tercera edad se torna difícil por las complejidades propias de sus características y por las afecciones recurrentes en tales individuos susceptibles de atención clínica.

Los pacientes geriátricos como población de alto riesgo y el tratamiento odontológico como ente fundamental en la salud de los mismos, resulta significativamente relevante para quien suscribe este trabajo.

1.5.3. Justificación metodológica

El presente estudio tiene por finalidad esclarecer los pormenores de un fenómeno no pocas veces planteado como problema de investigación. Sin embargo este fenómeno resulta ser recurrente y mutable de acuerdo a las características de tiempo y espacio. Es por ello que la investigación se propone como de tipo transversal y descriptiva, lo cual nos permitirá avizorar un momento determinado en un lugar específico los resultados que podrían

coadyuvar en la búsqueda de soluciones alternas en la práctica clínica y en otras investigaciones ulteriores.

1.5.4. Justificación social

Las sociedades desde tiempos inmemoriales, procuran sistemas por los cuales sus miembros lleguen a aliviar sus dolencias. En el ámbito de la salud, es innegable, en nuestros días; que existe una paradójica realidad en la cual, los recursos médicos asistenciales podrían alcanzar, gracias a la tecnología; niveles asombrosos de calidad y por tanto de satisfacción de las demandas del poblador en cualquier parte del mundo. Sin embargo es la injusta distribución de la riqueza y de los recursos materiales lo que origina que la gran mayoría de seres humanos padezca deficiencias en la atención sanitaria.

Así pues; en grupos poblacionales como en el caso de pacientes adultos mayores en países subdesarrollados, la cosa se agrava, ya que el hombre a partir de una edad considerable ya no representa un elemento de producción para un sistema que ha priorizado el libre mercado como dogma de socialización; dogma por el cual, los hombres son útiles a dicha realidad o son un obstáculo para la misma. Esta visión segada es lo que da origen a la insuficiente disposición de recursos para atender aspectos sanitarios en nuestro país.

Esta investigación se presenta con el afán de plantear una mirada objetiva a al fenómeno social que involucra las actividades que se destinan a la satisfacción de la salud de los pacientes de la tercera edad, sin distinción de su origen ni estrato socioeconómico. Ello sería realmente una democratización de los recursos en un estado.

1.5.5. Justificación epistemológica

Desde el rigor de la metodología científica y de su naturaleza como cuerpo de conocimiento humano basado en la experimentación así como en los fundamentos aportados por la acumulación de experiencias en otras disciplinas; es pertinente plantear una visión modesta de este fenómeno que implica la más profunda reflexión en sentido humano, filosófico y epistémico, cuyo valor conceptual repercute en los constructos científicos que vendrán

más adelante como parte del ejercicio cognoscente y dialectico así como interdisciplinario.

1.6. Hipótesis de investigación.

Existen diferencias en los rangos de las dimensiones correspondientes a la satisfacción de los pacientes adulto mayores con respecto a la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla.

1.7. Objetivo de la investigación

Determinar el nivel de satisfacción que manifiesta el paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica recibida en el Hospital de Ventanilla durante el año 2014.

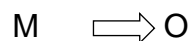
Capítulo II

Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación resulta ser descriptivo ya que no se manipulan a las variables.

El esquema del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde: M es la muestra y O, la observación relevante sobre la única variable: “los niveles de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención odontológica”.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Descripción de las variables.

“Satisfacción de los pacientes adulto mayores con relación a la calidad en atención odontológica”.

2.2.2. Definición conceptual.

La satisfacción se entiende como el “grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario adulto mayor de una atención ideal en salud y la percepción positiva de éste en cuanto al servicio que recibió”.

Arenas, Fuentes & Campos, 1993; Guzmán del Río, 1986.

2.2.3. Definición operacional.

Sensación positiva respecto a las necesidades sanitarias que han recibido atención oportuna.

2.2.4. Operacionalización de las variables.

En el siguiente cuadro se muestra la operacionalización de las variables investigadas en este texto.

Tabla 1 Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Satisfacción del paciente adulto mayor en relación con la calidad del servicio de odontología	Tangibilidad	La infraestructura (apariencias limpia y ordenada de las instalaciones físicas); los objetos (material de comunicación y equipos), y las personas involucradas en el servicio odontológico se presentan de manera favorable para la atención.	5	Ordinal	De 1 a 5
			5		
			4		
			3		
	Confiabilidad	Se realiza la prestación del servicio odontológico; precisamente como se pactó y con exactitud.	3		
Empatía	Se percibe la capacidad de brindar cuidado y atención personalizada a los pacientes.	3			
Seguridad	Es manifiesto el conocimiento de personal sobre lo que hace, así como su cortesía y capacidad para transmitir confianza.				
Responsabilidad	El personal del área, demuestra una buena voluntad de ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido.				

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población está constituida por aproximadamente 175 sujetos probables de investigación constituidos por pacientes de la tercera edad del Área de Odontología del Hospital de Ventanilla.

2.3.2. Muestra

El número de pacientes que componen la muestra fue obtenido por la siguiente forma:

$$n = \frac{n}{1 + (n+19)/175}$$

En donde:

N: es el tamaño de la población o universo, en este caso 175 pacientes.

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que se realizaron).

Tipo de muestra: muestra aleatoria simple.

Haciendo las respectivas sustituciones $n=62$. Muestra final: 62 pacientes entrevistados.

Tipo de estudio:

La investigación es descriptiva simple y de corte transversal, porque se describe al fenómeno de manera objetiva y se le estudia en un momento específico del tiempo.

Criterios de selección:

Los sujetos de investigación han sido seleccionados en forma aleatoria supeditando la selección a la disponibilidad que manifiestan los mismos así como a la disposición de la administración del establecimiento y los horarios permitidos al investigador para aplicar los instrumentos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Test y encuestas.

Instrumentos:

Cuestionarios de alternativas ordinales “Modelo Servqual” (señalan gradualmente los niveles de satisfacción)

Ficha técnica del instrumento:

Cuestionario para medir la percepción de la calidad; aplicada a pacientes de la tercera edad.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante los instrumentos de investigación, se integraron a una base de datos procesados en programa de cálculo de Microsoft Excel, donde se analizaron a través de estadística descriptiva, y se tradujeron en cuadros y gráficos.

Se realizaron encuestas a 62 pacientes que fueron atendidos en el área odontológica. Se tomó las precauciones para brindarles el tiempo prudente y la asesoría sobre cómo proceder ante el instrumento de investigación en forma correcta. Los resultados de cada uno de los ítems en cuestión, se consideran según el criterio del método Servqual; la respuesta en escala ordinal del 1 al 5 para cada pregunta, y nombramos a cada uno de los niveles de acuerdo al criterio de esta investigación.

Tabla 2 Preguntas según Servqual;

Respuesta por niveles para cada ítem	1	2	3	4	5
Servqual denomina:	Total desacuerdo			Total acuerdo	
Denominación de esta investigación	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

2.6. Aspectos éticos

Involucrar a la ética en temas de salud, y atención sanitaria a una población tan vulnerable como la de los adultos mayores, resulta inevitable.

Los profesionales de la salud, en un ejercicio deontológico, tendrán que hacer una introspectiva de profunda reflexión para evaluar su actuar ante las personas que acuden a recibir su atención.

Es cierto que en el sistema de salud que nuestro país procura a sus ciudadanos, las dificultades se presentan en todo aspecto, y una de ellas tiene que ver con la poca valoración que muchas veces el estado le da a los profesionales, (no referimos al aspecto remunerativo), razón por la cual muchos de ellos se ven obligados a cumplir labores complementarias en otros establecimientos de salud.

Ello merma en parte la calidad del servicio en los hospitales ya que los médicos, enfermeras y personal auxiliar poseen las mismas necesidades humanas y son susceptibles de las mismas afecciones emocionales que el resto de personas. En definitiva un profesional de la salud tendrá que batallar con estos aspectos y brindar lo mejor de sí para encontrar la solución a las dolencias del paciente.

Sabemos que la ética consiste en la reflexión íntima sobre nuestra escala de valores y estamos convencidos de que la mayoría de personas que se dedican a la salud como ocupación; asumen una actitud ética frente a su misión. Todo ellos coadyuvará en la solución de los problemas clínicos repercutiendo en la percepción de mayor satisfacción por parte de los pacientes involucrados.

Capítulo III

Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1 Satisfacción del paciente adulto mayor

Tabla 3

Distribución de frecuencias del nivel de satisfacción del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	37-43	14	22,6
	Satisfecho	44-50	39	62,9
	Muy satisfecho	51-57	9	14,5
	Total		62	100,0

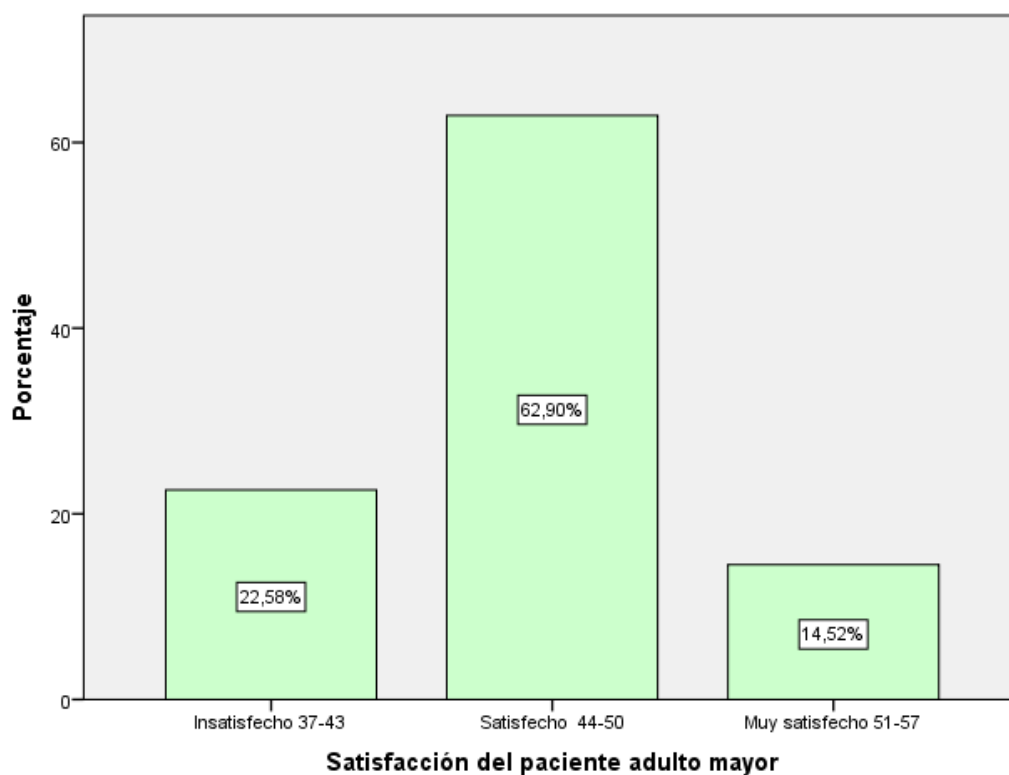


Figura 1. Niveles de satisfacción del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

3.1.2 Confiabilidad del paciente adulto mayor

Tabla 4

Distribución de frecuencias del nivel de confiabilidad del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Insatisfecho	7-9	18	29,0
	Satisfecho	10-12	30	48,4
	Muy satisfecho	13-16	14	22,6
	Total		62	100,0

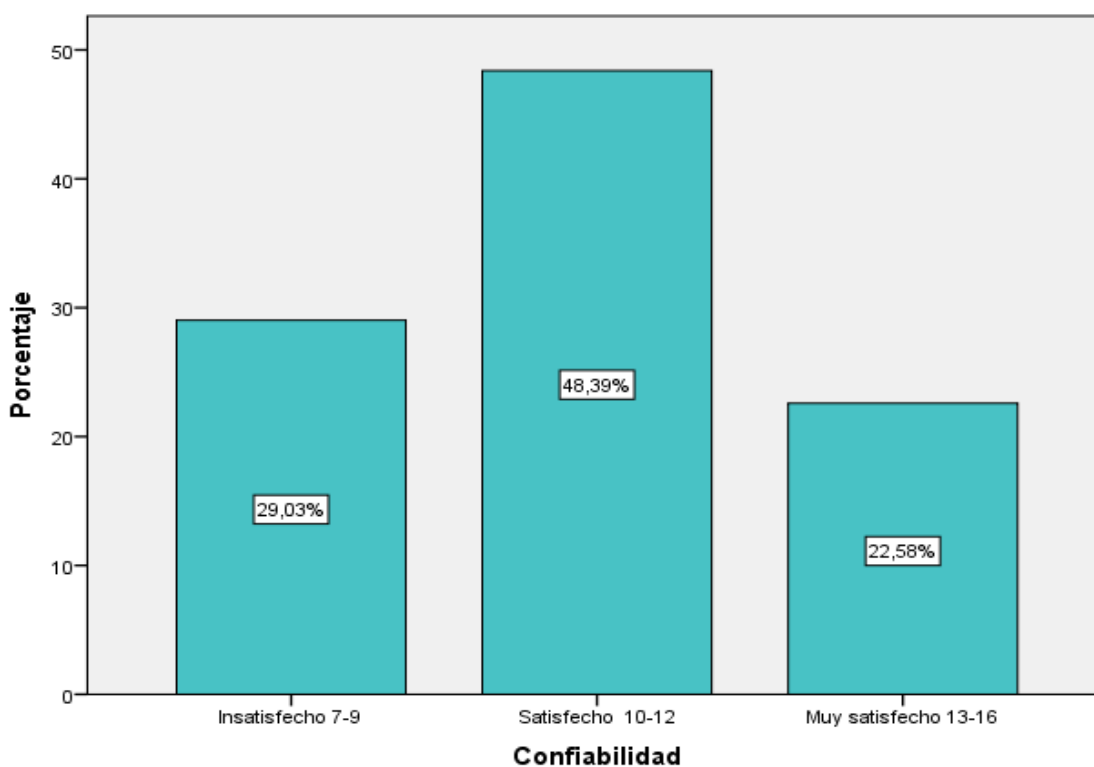


Figura 2. Niveles de confiabilidad del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

3.1.3. Responsabilidad percibida por el paciente adulto mayor

Tabla 5

Distribución de frecuencias del nivel de responsabilidad que percibe el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

		Responsabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho 4-5	5	8,1	8,1	8,1
	Satisfecho 6-7	44	71,0	71,0	79,0
	Muy satisfecho 8-10	13	21,0	21,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

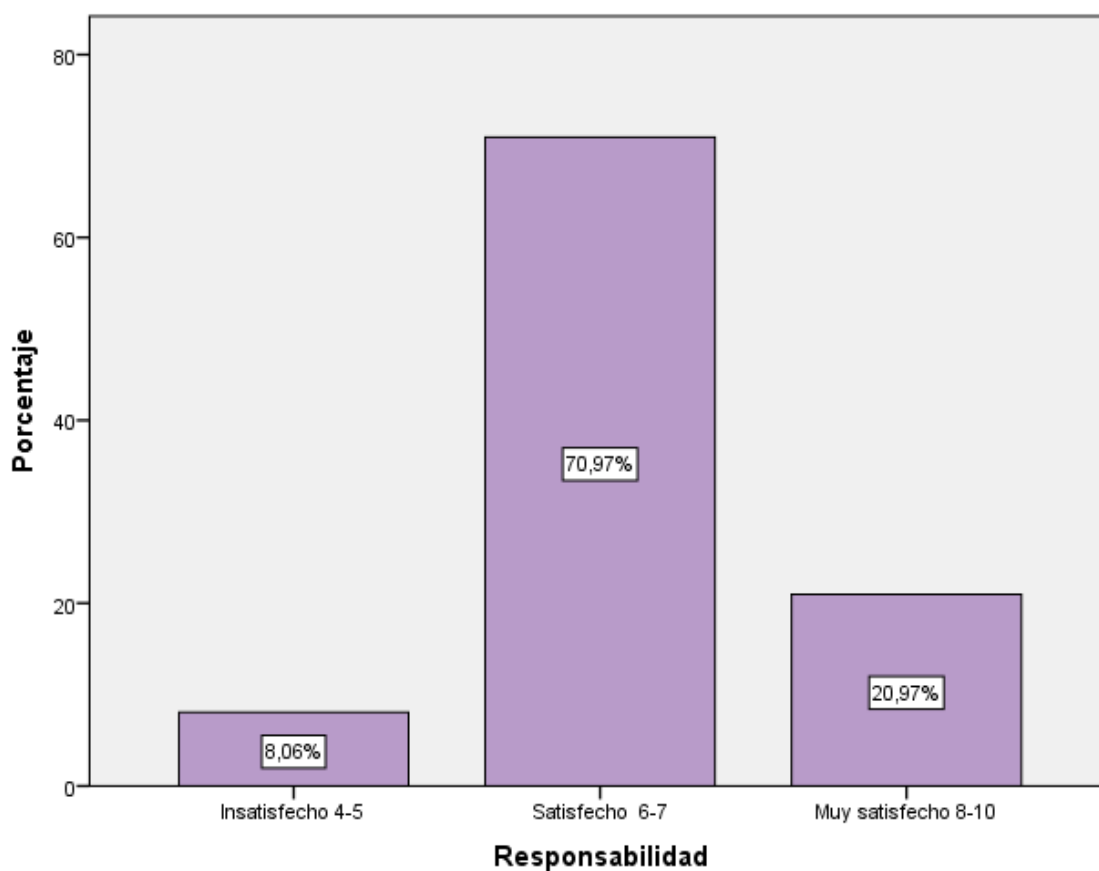


Figura 3. Niveles de responsabilidad percibida por el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

3.1.6 Seguridad del paciente adulto mayor

Tabla 6

Distribución de frecuencias del nivel de seguridad percibida por el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

Seguridad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho 5-9	48	77,4	77,4	77,4
	Satisfecho 10-14	13	21,0	21,0	98,4
	Muy satisfecho 15-19	1	1,6	1,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

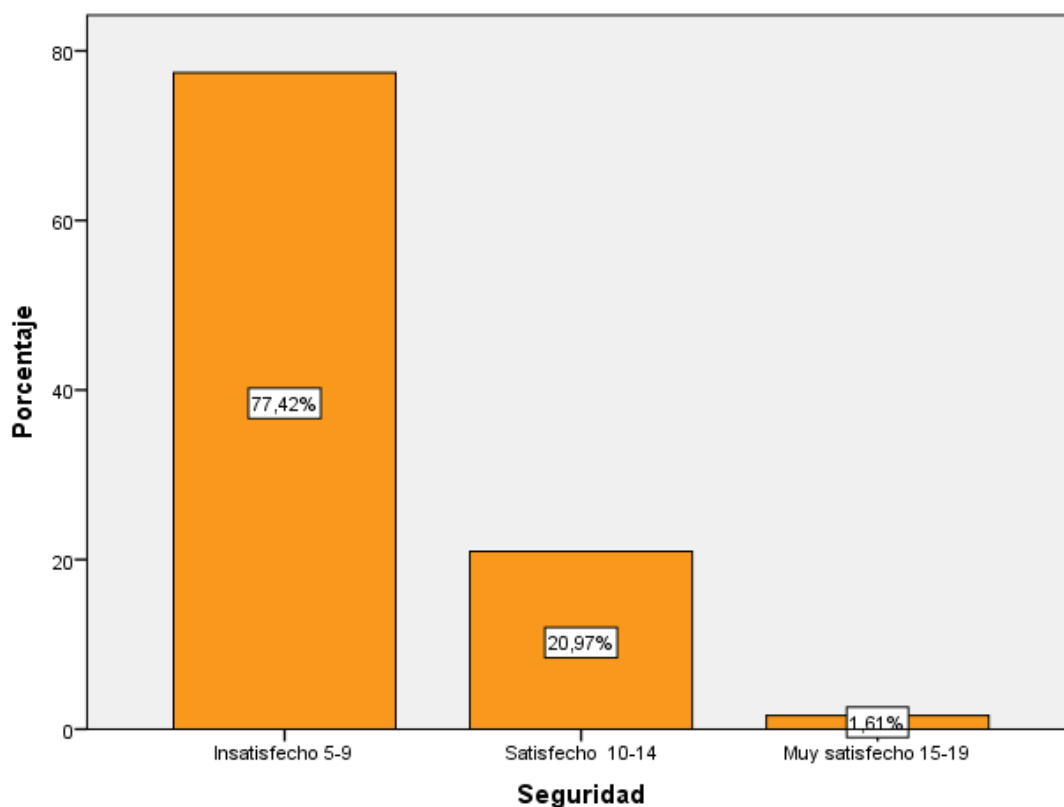


Figura 4. Niveles de seguridad percibida por el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

3.1.4 Empatía del paciente adulto mayor

Tabla 7

Distribución de frecuencias del nivel de empatía del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho 7-9	19	30,6	30,6	30,6
	Satisfecho 10-12	37	59,7	59,7	90,3
	Muy satisfecho 13-15	6	9,7	9,7	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

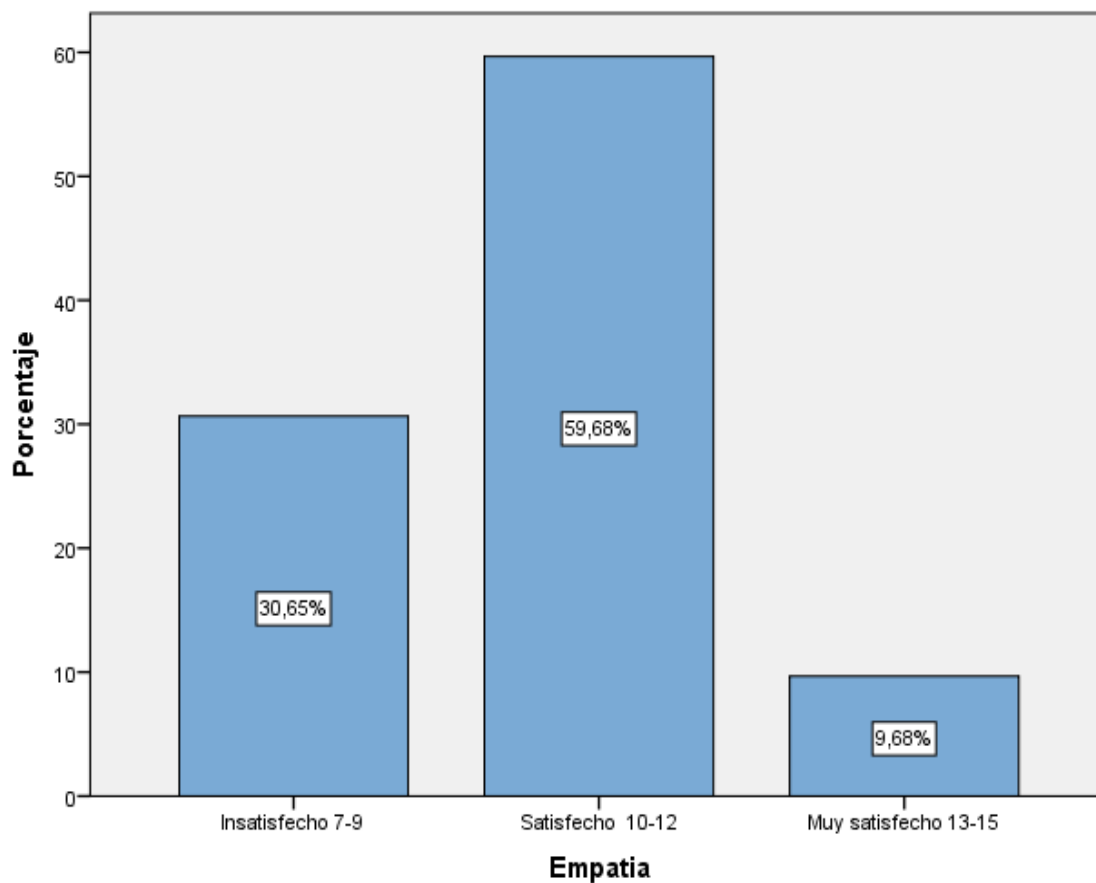


Figura 5. Niveles de empatía percibida por el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

3.1.5 bienes tangibles del paciente adulto mayor

Tabla 8

Distribución de frecuencias del nivel de bienes tangibles del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

Bienes tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho 5-8	20	32,3	32,3	32,3
	Satisfecho 9-12	35	56,5	56,5	88,7
	Muy satisfecho 13-16	7	11,3	11,3	100,0
Total		62	100,0	100,0	

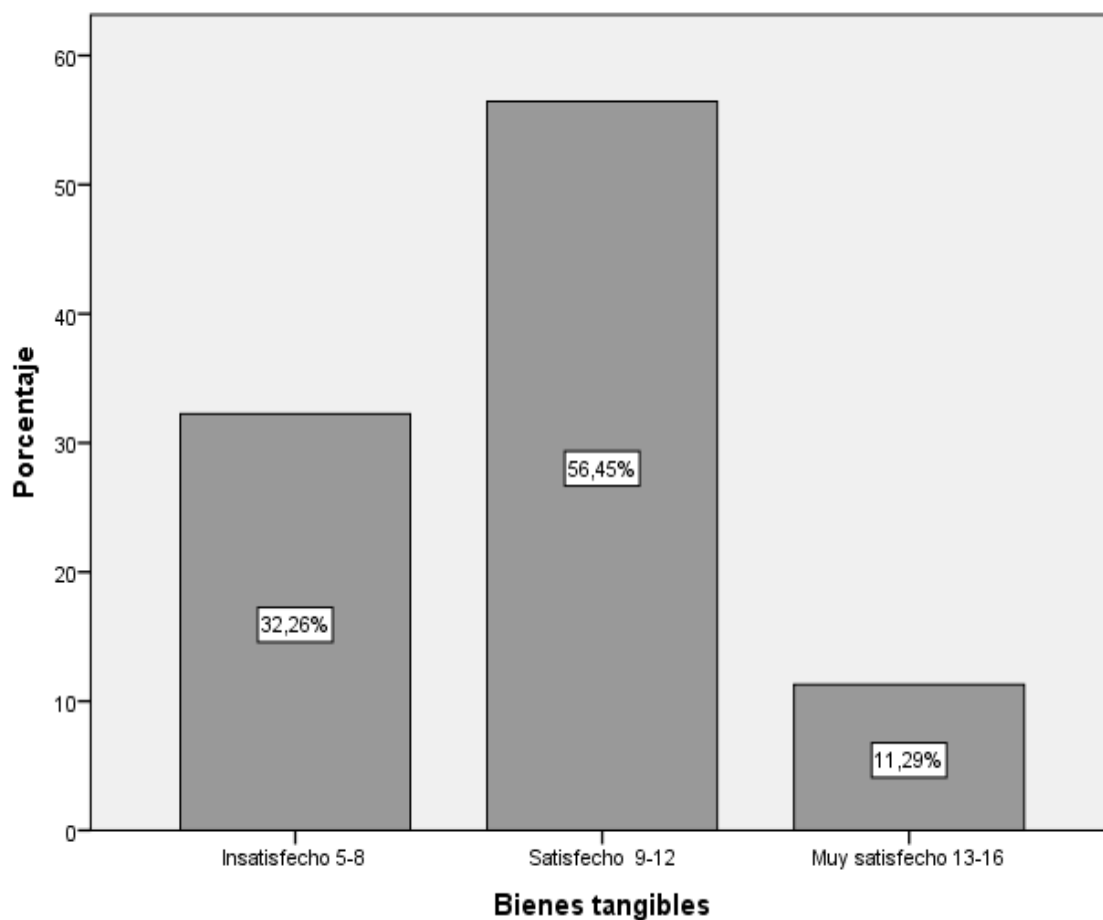


Figura 6. Niveles de bienes tangibles percibidos por el paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1 Satisfacción del paciente adulto mayor

Hipótesis general

H₀. Que no existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción de los pacientes adulto mayor en cuanto a la calidad de atención odontológica en el Hospital de Ventanilla, Callao 2014.

H₁. Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción de los pacientes adulto mayor en cuanto a la calidad de atención odontológica en el Hospital de Ventanilla, Callao 2014.

Tabla 9

Prueba de rangos W de Kendall de los niveles de satisfacción del paciente adulto mayor por la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla Callao, 2014

	Rangos promedio	Estadísticos de prueba	
Confiabilidad	3,25	N	62
Responsabilidad	3,73	W de Kendall ^a	,237
Responsabilidad	1,91	Chi-cuadrado	58,707
Empatía	3,02	gl	4
Bienes tangibles	3,09	Sig. asintótica	,000

a. Coeficiente de concordancia de Kendall

Interpretación.

Los resultados de la tabla 9 muestran que existen, en el nivel de satisfacción; diferencias de los rangos en el siguiente orden: responsabilidad, confiabilidad, bienes tangibles, empatía y responsabilidad como muestran las percepciones de los pacientes atendidos en el Hospital de Ventanilla. Y si tenemos en cuenta el coeficiente de Chi cuadrado de 58,71 se estaría probando la dependencia entre los dimensiones que permiten evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología; y aún más, si se tiene en cuenta la prueba de Kendall con un puntaje de 0,237 y $p; 0,000 < \alpha: 0,01$, se prueba

que existe satisfacción significativa por parte de los pacientes adultos mayores en el referido hospital. Por tanto se infiere que: Existen diferencias significativas en los niveles de satisfacción de los pacientes adultos mayores en cuanto a la calidad de atención odontológica en el Hospital de Ventanilla, Callao 2014.

IV. Discusión

El estudio del fenómeno de la satisfacción en función de las dimensiones de la escala Servqual: podría estar dejando de lado puntos importantes de análisis. Ello podría conllevar a una ambigüedad en el tratamiento de las conclusiones para cualquier estudio que utilice este trabajo como referencia. La complementación de sugerencias podría constituir una importante herramienta de ajuste de los resultados.

Es sin embargo, plausible; complementar la visión de este y de otros estudios basados en el sistema Servqual, con investigaciones que problematicen sobre el sistema mismo, entendiendo que la satisfacción como evento resulta ser tan complejo e inmaterial que su medida es de muy difícil cuantificación.

La investigación, por tanto; debiera ser tomada en el ámbito cualitativo. No obstante, para efectos de observar su magnitud, Servqual propone una escala que presenta un rango de valores, que en primera instancia podríamos considerar como acertada. He aquí la ambigüedad; por lo que; como en muchas otras investigaciones recurriremos a elementos de cuantificación tanto como de cualificación.

Los resultados que se han obtenido en este estudio muestran una ventaja de los factores de aprobación y por lo tanto de satisfacción. Empero, no se debe soslayar los índices de insatisfacción que podrían ser considerables en otro momento y contexto, por lo cual es oportuno proponer un estudio pormenorizado de los niveles de satisfacción sobre una población más amplia así como una muestra mayor que nos corrobore esta investigación o nos replique la misma.

Además; es oportuno considerar ciertos aspectos colaterales del fenómeno “satisfacción en atención sanitaria”. En tal sentido, por ejemplo es atendible la visión crítica que esta investigación podría plantear en cuanto los sistemas de salud que compone la red hospitalaria estatal. Esta investigación

se ha basado en observaciones transversales en un momento y situación coyuntural específica en un centro hospitalario que está siendo atendido aparentemente en forma pertinente por el Gobierno Regional del Callao, el mismo que según la percepción general tanto de usuarios como de trabajadores; ha realizado una buena gestión de los recursos económicos y materiales destinados al área en mención.

Sin embargo, este deberá ser un referente para otras realidades del servicio público en salud; ya que es evidente que el caso que es materia de esta investigación no puede ser generalizable puesto que los recursos en otras regiones no siempre son bien utilizados y mucho menos bien distribuidos.

Por las razones expuestas, consideramos pertinente, como ya invocamos; que otras investigaciones ulteriores se proyecten hacia un universo más amplio del fenómeno en cuestión y sean planteados estudios tanto descriptivos como experimentales ya que debemos reconocer el alcance limitado de nuestro trabajo de investigación por su naturaleza descriptiva simple.

Del mismo modo es necesario explorar realidades en el sistema asistencial privado y hacer las comparaciones que sean oportunas y pertinentes al estudio de la satisfacción del usuario.

Sabemos, aunque no comulgamos con esta idea; que el concepto de satisfacción nace en el ámbito empresarial, por lo mismo es que dicho concepto podría ser fácilmente tergiversado, por motivaciones de orden crematístico. Ello coadyuva junto con otros factores de influencia social a la noción de tratar a todo individuo como cliente potencial, proveedor de recursos económicos y no a apreciar su naturaleza desde el punto de vista holístico. Sin embargo pese a todas estas digresiones; consideramos de suma importancia hacer el estudio comparativo entre realidades de distinta índole

V. Conclusiones

Primera. Los niveles de satisfacción son variables en relación con la calidad del servicio de atención. Ello es denotado por la percepción del paciente adulto mayor después de haber sido atendido en el área odontológica del Hospital de Ventanilla.

Segunda. En cuanto a la dimensión de confiabilidad, se muestran altos índices de satisfacción en relación con la calidad de la atención, llegando a más del 70%. Ello responde al grado de compromiso por y resolver en primera instancia los problemas del paciente y cumplir el tratamiento en el plazo prometido.

Tercera. Con respecto a la dimensión de responsabilidad; los índices de satisfacción que refieren los pacientes adultos mayores, también son altamente positivos y alentadores alcanzando más del 90%, lo cual responde a la prontitud del servicio por parte del personal auxiliar así como de los profesionales odontólogos, además, es determinante la disposición por atender esmeradamente al paciente.

Cuarta. En lo referente a la dimensión de seguridad; los pacientes refieren un nivel de satisfacción que alcanza el 22%. Ello, por sentirse relativamente seguro al realizar transacciones dentro del hospital así como de recibir la cortesía por parte del personal, y sentir la seguridad de que el tratamiento clínico solucionará su problema de salud; lo cual genera confianza en los encuestados.

Quinta. De la aplicación del estudio en lo referente a la dimensión de empatía, las condiciones de entender las necesidades de los pacientes así como de procurar la atención individualizada o personalizada, generó un índice de casi 60% de satisfacción por parte de los entrevistados que acudieron al establecimiento de salud en demanda de una atención odontológica.

Sexta. La dimensión de bienes tangibles recibió un nivel aceptable de aprobación.; llegando a poco más de 67 %. Ello refleja índices moderados de satisfacción de los pacientes lo cual responde aparentemente a la cantidad de personas que acuden diariamente al nosocomio llegando en ocasiones a saturar la capacidad de los ambientes destinados a la atención.

VI. Recomendaciones

Primera. Es menester de quien suscribe esta investigación, recomendar al personal que labora en el área odontológica de este hospital, que asuman el reto de repotenciar la calidad de su servicio y ser consecuentes con la buena imagen que han generado en la población. En ello radicará tal vez el mayor prestigio que debe alcanzar el establecimiento.

Segunda. Es pertinente sugerir las continuas capacitaciones y conferencias a los profesionales y al personal auxiliar, lo cual se viene generando de manera espontánea por parte del hospital. Sin embargo sería favorable diseñar un programa periódico para realizar dichas capacitaciones.

Tercera. Se sugiere al personal transmitir su experiencia en el servicio eficiente a los profesionales internos que podrán luego generar otras prestaciones en lugares distintos de igual o mejor calidad que la que este centro hospitalario brinda.

Cuarta. Es pertinente diseñar además, un plan de trabajo que incluya investigaciones anuales para verificar el mantenimiento del alto nivel de satisfacción y corregir las deficiencias que se presenten.

Quinta. En cuanto al aspecto de bienes tangibles. Es prudente sugerir un plan de acción que descentralice la atención a varios ambientes para descongestionar la labor clínica y administrativa en ciertos momentos.

Referencias

- Andia C., Pineda A., Sotoc V y Santos J., Molina M., y Romero Z. (2002). *Satisfacción del Usuario de los servicios de consulta externa del Hospital de Espinar*. (Tesis). Universidad San Antonio Abad, Cuzco, Perú.
- Ávila y Andrade (2012). *Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario*. (Tesis). Universidad Laica Eloy Alfaro, Manabí, Ecuador.
- Civera M., (2008). *Análisis de la relación Entre la Calidad y Satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. (Tesis doctoral). Universidad Jaume I, Castellón de la Plana, Valencia. España.
- Del Cid N., (2007), *Satisfacción y atención que recibe el paciente en el Centro Integral Materno Infantil S.A. (CIMISA)*. (Tesis).Universidad San Carlos de Guatemala.
- García C., Chenguayen M., y Mormontoy W. (2010). *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados*. (Tesis). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima Perú.
- García C. y Pinargote L., (2013). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que reciben del personal de enfermería en los subprocesos de Clínica de Varones y Mujeres Hospital Provincial Verdi Cevallos balda de la ciudad de Portoviejo*. (Tesis). Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ciudad de Portoviejo Manabí, Ecuador.

- García M., (2008). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en Cunduacán, Tabasco en México*. *Calidad y Gestión en Servicios de Salud*, 7 (3), 2. Recuperado en file:///C:/Users/carlos/Downloads/Dialnet SatisfaccionDelUsuarioAdultoMayorConLaCalidadDeLaA5305344%20(4).pdf.
- Huiza G., (2004). *Satisfacción del Usuario Externo Sobre la Calidad de Atención de Salud en el Hospital de la Base Naval del Callao* (Tesis). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú*.
- Jacinto Núñez, J. (2008). *Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM*. (Tesis). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú*.
- León Y., (2013). *Nivel de satisfacción de los usuarios del Consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Hipólito Unanue. Callao* (Tesis). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú*.
- López J. (2011). *Satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud* (Tesis doctoral). *Universidad de Valencia. España*.
- López w. y Rodríguez k., (2012). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brindan las enfermeras en el servicio de medicina del hospital II Minsa de Tarapoto* (Tesis). *Universidad Nacional de San Martín, Perú*.
- Mercedes S., (2007). *Satisfacción de los pacientes frente a la utilización de medicamentos genéricos*. (Tesis). *Universidad Argentina del Rosario, Ciudad del Rosario, República Argentina*.

Miranda, A., Hernández, L., Rodríguez, A. (2010, julio-septiembre) calidad de la atención en salud al adulto mayor. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 25(3), 1561-3038. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252009000300003.

Morales C. (2009). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud Mistrato Risaralda*. (Tesis). Pontifica Universidad Javeriana Santa Fe de Bogotá, Colombia.

Mosquera X. (2011). *Evaluación de la satisfacción con el sistema de atención de salud de hombres y mujeres migrantes provenientes de Perú, Ecuador, Colombia, Bolivia y Brasil que habitan en la región metropolitana. Santiago de Chile*. (Tesis). Escuela de Salud Pública de la Universidad Mayor de Santiago. Santiago de Chile.

Navaz W., Navaz Y., y Sibaja J., (2008). *Grado de satisfacción de los usuarios de los servicios que ofrece la sección de Medicina general de la consulta externa de la Clínica Solón Núñez*. (Tesis). Universidad de las Ciencias y el Arte. Costa Rica.

Olivares P., Salazar E., (2006). Impacto del envejecimiento en el gasto en salud: Chile 2002 – 2020 (1) Recuperado de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-4021_recurso_1.pdf.

Puerto M., (2009). *Satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud en función del trato que reciben por parte del médico*. (Tesis). Universidad Europea de Madrid, Madrid, España.

Remuzgo Arzozano, A. (2003). *Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor respecto al cuidado que recibe de las enfermeras en el servicio*

de geriatría del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
(Tesis). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Romero, A. (2004). Modelo Resortqual para evaluar la calidad de un destino turístico. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/modelo-resortqual-para-evaluar-la-calidad-de-un-destino-turistico/#autores>.

Sánchez A., (2005). *Satisfacción de los servicios de salud y su relación con la calidad de los hospitales públicos de Ixmiquilpan Hidalgo del Instituto Mexicano de Ciencias de la Salud* (Tesis). Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Pachuca, Hidalgo, México.

Sosa Rosales, M. (2004). Cómo lograr la calidad en la clínica dental (10).
Recuperado de
<http://www.sld.cu/galerias/pdf/uvs/saludbucal/artcalidad.pdf>.

Tinira G., y Valencia F., (2011). *Nivel de satisfacción que tienen los pacientes atendidos por el personal de salud en el Hospital Básico San Gabriel.*
(Tesis). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.

ANEXOS

Anexo 1

Instrumentos de investigación:

CUESTIONARIO

Satisfacción por el servicio recibido

INSTRUCCIONES: Indique el grado de satisfacción que usted siente con el servicio que el hospital, como organización, le ha brindado. Considere las características que se describen en cada una de las preguntas y responda de la siguiente manera:

Si usted está:	Muy insatisfecho	marque en el recuadro	1
	Insatisfecho	marque en el recuadro	2
	Poco satisfecho	marque en el recuadro	3
	Satisfecho	marque en el recuadro	4
	Muy satisfecho	marque en el recuadro	5

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a la calidad del servicio del área de odontología del Hospital de Ventanilla.

PERCEPCIÓN EN CUANTO A LA CONFIABILIDAD						
		1	2	3	4	5
1	Cuando en el servicio dental de este hospital, le prometen realizar algo en un tiempo determinado. ¿Lo cumplen?					
2	Cuando usted tiene un problema, la organización de este hospital; ¿muestra sincero interés por resolverlo?					
3	El servicio odontológico de este hospital, ¿desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?					
4	El servicio odontológico de este hospital, proporciona sus servicios, ¿en la oportunidad en que promete hacerlo?					
5	El servicio odontológico de este hospital, ¿mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van desempeñar los servicios?					

PERCEPCIÓN RESPECTO A LA RESPONSABILIDAD						
		1	2	3	4	5
1	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan el servicio con prontitud?					
2	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?					
3	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.					

PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD						
		1	2	3	4	5
1	El comportamiento de Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brinda confianza?					
2	¿Se siente seguro al realizar transacciones en este hospital?					
3	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿o tratan siempre con cortesía?					
4	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas?					

PERCEPCIÓN EN RELACIÓN A LA EMPATÍA						
		1	2	3	4	5
1	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan atención individual?					
2	El Hospital de Ventanilla; ¿cuenta con empleados que le brindan atención personal?					
3	El Hospital de Ventanilla; ¿se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?					
4	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿entienden sus necesidades específicas?					

PERCEPCIÓN EN CUANTO A LOS BIENES TANGIBLES						
		1	2	3	4	5
1	La apariencia de los equipos del servicio odontológico de este hospital, es moderna.					
2	Las instalaciones físicas de este hospital son visualmente atractivas.					
3	La presentación de los empleados de este hospital, es buena.					
4	Horarios de actividades de la organización, en el hospital; son convenientes.					

Anexo 2

Base de datos

BASES DE DATOS DE TODAS LAS VARIABLES																				
Encuestados	CONFIABILIDAD					RESPONSABILIDAD			SEGURIDAD				EMPATIA				BIENES TANGIBLES			
	conf 1	conf 2	conf 3	conf 4	conf 5	Res 1	Res 2	Res 3	Seg 1	Seg 2	Seg 3	Seg 4	Emp 1	Emp 2	Emp 3	Emp 4	Bien 1	Bien 2	Bien 3	Bien 4
1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	4	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2
2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1
3	2	2	1	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2
5	2	3	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	3	3
6	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	4
7	2	3	1	2	3	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4
8	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	5
9	1	2	2	4	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
10	1	2	1	2	3	3	2	2	4	5	5	4	2	3	2	3	3	2	2	2
11	2	3	2	2	3	2	1	3	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	2	4
12	3	2	1	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2
13	1	4	2	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
14	2	3	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	5	3	5	2	3	3	3	4
15	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3
16	2	2	2	2	5	2	1	1	3	4	4	2	2	2	2	3	1	2	2	3
17	2	1	1	1	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	4
18	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
19	2	2	2	2	4	3	2	3	1	2	1	1	3	2	2	3	2	2	1	3
20	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
21	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2
22	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2
23	2	2	1	2	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	4	5	5
24	3	1	2	3	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4	2	5	5
26	2	2	1	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4
27	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2
28	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
29	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	5	2	3	2	3	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2
31	2	2	1	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	1	4	4
32	2	2	2	4	4	2	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	1
33	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	2
34	3	2	2	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	5	4	2	1	2	1	2
35	1	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
36	2	3	1	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	4
37	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3
38	2	1	2	2	2	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3
39	1	2	2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4
40	2	4	2	4	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	4
41	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
42	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4
43	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	4
44	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	2	2
45	2	1	1	5	2	4	2	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	1	2
46	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	4
47	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	2	4
48	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4
49	1	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	4
50	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3
51	3	3	2	3	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	3	4
52	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3
53	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	4
54	2	3	2	2	4	2	2	3	1	2	2	2	3	5	4	2	3	2	2	4
55	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	4
56	1	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4
57	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	4
58	2	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	4
59	1	2	1	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	5
60	1	1	1	2	4	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	4
61	2	3	1	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2
62	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	2	2
Indicador de va	2	1	3	5	1	2	2	4	2	4	1	2	2	2	2	3	1	2	2	4
	38	12	3	1	1	49	43	2	43	6	11	51	40	33	36	39	5	49	43	26

TABLAS DE BASES DE DATOS																								
BASE DE DATOS DE CONFIABILIDAD						SE DE DATOS DE RESPONSABILIDAD				BASE DE DATOS DE SEGURIDAD				BASE DE DATOS DE EMPATIA				BASE DE DATOS DE BIENES TANGIBLES						
Encuestados	conf 1	conf 2	conf 3	conf 4	conf 5	Encuestados	Res 1	Res 2	Res 3	Encuestados	Seg 1	Seg 2	Seg 3	Seg 4	Encuestados	Emp 1	Emp 2	Emp 3	Emp 4	Encuestados	Bien 1	Bien 2	Bien 3	Bien 4
1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2
2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1
3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
4	4	2	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	1	2
5	2	3	1	4	2	5	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	2	3	3	5	1	2	1	3
6	1	2	2	2	2	6	3	2	2	6	2	2	2	2	6	4	2	3	3	6	2	2	2	4
7	2	3	1	2	3	7	2	2	2	7	4	4	3	2	7	2	3	2	2	7	2	2	2	4
8	2	2	2	2	2	8	2	3	4	8	2	2	2	2	8	2	3	2	3	8	4	3	3	5
9	1	2	2	4	3	9	2	1	3	9	2	3	2	2	9	2	2	2	3	9	2	2	2	2
10	1	2	1	2	3	10	3	2	2	10	4	5	5	4	10	2	3	2	3	10	3	2	2	2
11	2	3	2	2	3	11	2	1	3	11	3	4	2	2	11	3	4	4	4	11	2	2	2	4
12	3	2	1	3	2	12	2	3	3	12	2	3	2	2	12	2	3	3	3	12	2	2	2	2
13	1	4	2	2	4	13	2	2	3	13	2	3	2	2	13	2	2	3	3	13	3	2	2	4
14	2	3	2	2	3	14	2	4	2	14	2	2	2	2	14	5	3	5	2	14	3	3	3	4
15	2	2	1	3	4	15	2	2	2	15	2	2	1	2	15	2	2	2	2	15	2	2	2	3
16	2	2	2	2	5	16	2	1	1	16	3	4	4	2	16	2	2	2	3	16	1	2	2	3
17	2	1	1	1	3	17	4	3	3	17	2	2	2	2	17	3	3	3	3	17	2	2	1	4
18	1	2	2	2	3	18	2	2	2	18	2	2	2	2	18	2	3	3	3	18	3	2	2	2
19	2	2	2	2	4	19	3	2	3	19	1	2	1	1	19	3	2	2	3	19	2	2	1	3
20	1	2	2	3	3	20	2	2	3	20	2	3	2	2	20	2	2	2	2	20	2	2	2	4
21	2	2	2	2	2	21	2	2	3	21	2	3	3	2	21	2	1	2	2	21	1	2	2	2
22	2	2	1	2	1	22	2	2	3	22	2	2	2	3	22	3	3	2	3	22	2	2	2	2
23	2	2	1	2	2	23	1	2	3	23	2	3	3	2	23	2	2	3	3	23	3	3	4	5
24	3	1	2	3	5	24	2	2	3	24	2	2	2	2	24	2	2	2	2	24	2	2	2	4
25	2	3	2	2	4	25	2	3	2	25	3	2	2	2	25	3	2	3	3	25	4	2	5	5
26	2	2	1	2	4	26	2	2	2	26	1	2	1	1	26	2	2	2	2	26	2	2	2	4
27	2	3	2	2	2	27	3	2	3	27	2	3	2	2	27	4	4	2	4	27	2	2	2	2
28	1	2	1	2	3	28	2	2	3	28	2	2	2	2	28	3	2	3	3	28	3	2	2	2
29	2	3	2	3	3	29	2	2	2	29	3	2	2	2	29	5	2	3	2	29	3	2	2	2
30	2	2	2	2	2	30	2	3	3	30	2	3	3	2	30	3	2	2	3	30	3	2	2	2
31	2	2	1	4	5	31	2	1	2	31	2	2	2	2	31	2	4	2	3	31	2	2	1	4
32	2	2	2	2	4	32	2	3	2	32	3	2	2	3	32	3	2	2	3	32	3	1	2	1
33	2	4	3	4	3	33	2	2	2	33	2	2	1	2	33	3	2	2	3	33	2	2	1	2
34	3	2	2	2	2	34	2	2	4	34	2	3	3	2	34	2	5	4	2	34	1	2	1	2
35	1	2	3	2	4	35	2	2	2	35	3	2	2	2	35	2	2	2	3	35	3	2	2	2
36	2	3	1	4	2	36	1	3	2	36	2	2	2	3	36	2	2	2	2	36	2	1	2	4
37	2	2	2	4	3	37	2	2	2	37	2	2	2	2	37	2	2	2	2	37	1	2	2	3
38	2	1	2	2	2	38	2	2	3	38	4	3	1	2	38	2	2	2	3	38	3	2	2	3
39	1	2	2	2	4	39	2	4	3	39	2	2	2	2	39	2	3	3	2	39	3	3	3	4
40	2	4	2	4	2	40	3	2	2	40	2	3	2	2	40	3	2	2	3	40	2	2	2	4
41	2	2	3	2	2	41	2	2	2	41	2	2	2	2	41	2	3	2	2	41	2	2	2	3
42	2	2	2	3	2	42	2	2	3	42	2	3	2	2	42	2	2	3	2	42	2	2	2	4
43	1	1	1	2	2	43	3	3	2	43	3	2	2	2	43	2	3	3	3	43	2	1	2	4
44	1	2	2	3	3	44	2	2	3	44	2	2	1	2	44	3	3	2	2	44	3	2	2	2
45	2	1	1	5	2	45	4	2	2	45	4	2	2	2	45	4	2	2	3	45	2	2	1	2
46	1	2	2	2	3	46	2	2	2	46	2	2	2	3	46	2	2	3	3	46	2	1	2	4
47	2	1	2	2	2	47	1	2	2	47	2	2	3	2	47	2	4	2	3	47	2	2	2	4
48	1	3	2	2	2	48	2	2	3	48	3	3	2	2	48	2	2	3	3	48	2	2	2	4
49	1	2	1	3	3	49	2	2	2	49	2	2	2	2	49	2	3	3	2	49	4	2	4	4
50	2	2	2	4	4	50	2	2	3	50	2	2	1	2	50	2	3	2	3	50	2	2	2	3
51	3	3	2	3	2	51	2	2	2	51	4	4	2	2	51	2	2	2	3	51	2	3	3	4
52	1	2	1	2	2	52	2	2	2	52	2	2	1	3	52	2	2	2	3	52	2	2	2	3
53	2	1	1	2	2	53	2	2	2	53	2	2	2	2	53	3	3	2	3	53	2	1	2	4
54	2	3	2	2	4	54	2	2	3	54	1	2	2	2	54	3	5	4	2	54	3	2	2	4
55	1	3	1	2	2	55	2	2	2	55	2	3	2	2	55	2	3	2	3	55	2	1	2	4
56	1	2	2	3	3	56	2	1	2	56	3	2	2	3	56	2	3	2	2	56	2	2	2	4
57	2	3	2	2	2	57	2	2	2	57	2	2	2	2	57	3	2	2	3	57	2	2	1	4
58	2	1	1	2	3	58	3	3	3	58	2	2	2	2	58	2	3	3	3	58	2	2	2	4
59	1	2	1	3	2	59	2	2	2	59	4	4	3	2	59	2	4	3	3	59	3	2	3	5
60	1	1	1	2	4	60	2	2	2	60	3	2	1	2	60	3	2	2	3	60	2	1	2	4
61	2	3	1	4	3	61	2	2	2	61	2	3	2	2	61	2	2	3	3	61	2	2	1	2
62	2	1	2	2	2	62	2	2	3	62	2	2	2	3	62	3	4	4	2	62	2	2	2	2

Indicador de va	2	1	3	5	1	Indicador de	2	2	4	Indicador de	2	4	2	2	Indicador de	2	2	2	3	Indicador de	1	2	2	4
	38	12	3	1	1		49	43	2		43	6	41	51		40	33	36	39		5	49	43	26

Anexo 3

Certificados de validación de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr:

Jesús Alejandro Tabacchi Murillo.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA con mención GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD de la UCV, en la sede Lima, promoción 2013-01, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES EN RELACION CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL HOSPITAL DE VENTANILLA EN EL AÑO 2014 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

15/x1/14

AM


 KARÍN MARTÍNEZ CARDENAS
 DNI: 08150503

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1. CONFIABILIDAD								
1	Cuando en el servicio dental de este hospital, le prometen realizar algo en un tiempo determinado. ¿Lo cumplen?	✓		✓		✓		
2	Cuando usted tiene un problema, la organización de este hospital. ¿muestra sincero interés por resolverlo?	✓		✓		✓		
3	El servicio odontológico de este hospital, ¿desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	✓		✓		✓		
4	El servicio odontológico de este hospital, proporciona sus servicios, ¿en la oportunidad en que promete hacerlo?	✓						
5	El servicio odontológico de este hospital, ¿mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van desempeñar los servicios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. RESPONSABILIDAD								
6	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan el servicio con prontitud?	✓						
7	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?	✓		✓		✓		
8	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. SEGURIDAD								
9	¿Se siente seguro al realizar transacciones en este hospital?	✓		✓		✓		
10	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿lo tratan siempre con cortesía?	✓		✓		✓		
11	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. EMPATÍA								
12	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan atención individual?	✓		✓		✓		

13	El Hospital de Ventanilla, ¿cuenta con empleados que le brindan atención personal?								
14	El Hospital de Ventanilla, ¿se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes?								
15	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿entienden sus necesidades específicas?								
DIMENSIÓN 3. BIENES TANGIBLES									
16	La apariencia de los equipos del servicio odontológico de este hospital, es moderna.								
17	Las instalaciones físicas de este hospital son visualmente atractivas.								
18	La presentación de los empleados de este hospital, es buena.								
19	Los materiales asociados con el servicio odontológico (folletos, catálogos, etc.) en este hospital, son visualmente atractivos.								
20	Los horarios de actividades de la organización, en este hospital, son convenientes.								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Mg: Jesús Alejandro Tabares Herillo

DNI: 25838963

Especialidad del validador: Magister en Gerencia del Hospital

Fecha: _____ del 20__

Firma del Experto Informante.


¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dr:

CESAR ANTONIO BONILLA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de *Magisteria* con mención *Gestión de los Servicios de Salud* de la UCV, en la sede *Sima*, promoción *2013*, O aula ..., requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: *SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ADULTOS MAYORES EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL HOSPITAL DE VENTANILLA EN EL AÑO 2014* y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

9/3/14


KARIN MARTÍNEZ CARDENAS
DNI: 08150503

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1. CONFIABILIDAD								
1	Cuando en el servicio dental de este hospital, le prometen realizar algo en un tiempo determinado. ¿Lo cumplen?	✓		✓		✓		
2	Cuando usted tiene un problema, la organización de este hospital; ¿muestra sincero interés por resolverlo?	✓		✓		✓		
3	El servicio odontológico de este hospital, ¿desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?	✓		✓		✓		
4	El servicio odontológico de este hospital, proporciona sus servicios, ¿en la oportunidad en que promete hacerlo?	✓		✓		✓		
5	El servicio odontológico de este hospital, ¿mantiene informados a los clientes sobre el momento en que se van desempeñar los servicios?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. RESPONSABILIDAD								
6	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan el servicio con prontitud?	✓		✓		✓		
7	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?	✓		✓		✓		
8	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. SEGURIDAD								
9	¿Se siente seguro al realizar transacciones en este hospital?	✓		✓		✓		
10	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿lo tratan siempre con cortesía?	✓		✓		✓		
11	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿cuentan con el conocimiento para responder a sus consultas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. EMPATÍA								
12	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan atención individual?	✓		✓		✓		


13	El Hospital de Ventanilla, ¿cuenta con empleados que le brindan atención personal?	/	/	/	/	/	/	/	/
14	El Hospital de Ventanilla, ¿se preocupa de cuidar los intereses de sus pacientes?	/	/	/	/	/	/	/	/
15	Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿entienden sus necesidades específicas?	/	/	/	/	/	/	/	/
DIMENSIÓN 3. BIENES TANGIBLES									
16	La apariencia de los equipos del servicio odontológico de este hospital, es moderna.	/	/	/	/	/	/	/	/
17	Las instalaciones físicas de este hospital son visualmente atractivas.	/	/	/	/	/	/	/	/
18	La presentación de los empleados de este hospital, es buena.	/	/	/	/	/	/	/	/
19	Los materiales asociados con el servicio odontológico (folletos, catálogos, etc.) en este hospital; son visualmente atractivos.	/	/	/	/	/	/	/	/
20	Los horarios de actividades de la organización, en este hospital, son convenientes.	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Mg. CESAR BOVILWA** DNI: **16999481**

Especialidad del validador: **Dr. Mg. Bovilwa**

15 de Nov del 2014

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Anexo 3

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención en el área de odontología del Hospital de Ventanilla en el año 2014?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción que manifiesta el paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica recibida en el Hospital de Ventanilla en el año 2014</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existen diferencias en los rangos de las dimensiones correspondientes a la satisfacción de los pacientes adulto mayores con respecto a la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla.</p>	<p>Variable: SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS MAYORES EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			<p>1, Satisfacción con relación a la confiabilidad del servicio odontológico.</p> <p>2. satisfacción en relación con la responsabilidad del personal.</p> <p>3. Satisfacción respecto a la empatía del personal del área de odontología.</p> <p>4. Satisfacción con respecto a</p>	<p>1. Se realiza la prestación del servicio odontológico; precisamente como se pactó y con exactitud.</p> <p>2. El personal del área, demuestra una buena voluntad de ayudar a los pacientes y brindar un servicio rápido.</p> <p>3. Se percibe la capacidad de brindar cuidado y</p>	<p>1. Cuando en el servicio dental de este hospital, le prometen realizar algo en un tiempo determinado. ¿Lo cumplen?</p> <p>2 Cuando usted tiene un problema, la organización de este hospital; ¿muestra sincero interés por resolverlo?</p> <p>3 El servicio odontológico de este hospital, ¿desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez?</p> <p>4 El servicio odontológico de este hospital, proporciona sus servicios, ¿en la oportunidad en que promete hacerlo?</p> <p>5 El servicio odontológico de este hospital, ¿mantiene</p>	<p>Rango ordinal de 1 al 5</p>

			<p>los bienes materiales o tangibles.</p> <p>5. Satisfacción con respecto a la seguridad del personal del área odontológica.</p>	<p>atención personalizada a los pacientes.</p> <p>4. La infraestructura (apariencias limpia y ordenada de las instalaciones físicas); los objetos (material de comunicación y equipos), y las personas involucradas en el servicio odontológico se presentan de manera favorable para la atención.</p> <p>5. Es manifiesto el conocimiento de personal sobre lo que hace, así como su cortesía y capacidad para transmitir confianza</p>	<p>informados a los clientes sobre el momento en que se van desempeñar los servicios?</p> <p>6 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan el servicio con prontitud?</p> <p>7 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿siempre se muestran dispuestos a ayudar a los pacientes?</p> <p>8 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, nunca están demasiado ocupados como para no atender a un paciente.</p> <p>9 El comportamiento de Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan el servicio con prontitud?</p> <p>10 ¿Se siente seguro al realizar transacciones en este hospital?</p> <p>11 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿o tratan siempre con cortesía?</p> <p>12 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿cuentan con el conocimiento para</p>	
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					<p>responder a sus consultas?</p> <p>13 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿le brindan atención individual?</p> <p>14 El Hospital de Ventanilla; ¿cuenta con empleados que le brindan atención personal?</p> <p>15 El Hospital de Ventanilla; ¿se preocupa de cuidar los intereses de sus clientes?</p> <p>16 Los empleados del servicio odontológico de este hospital, ¿entienden sus necesidades específicas?</p> <p>17 La apariencia de los equipos del servicio odontológico de este hospital, es moderna.</p> <p>18 Las instalaciones físicas de este hospital son visualmente atractivas.</p> <p>19 La presentación de los empleados de este hospital, es buena.</p> <p>20 Los materiales asociados con el servicio odontológico (folletos, catálogos, etc.) en este hospital; son visualmente atractivos.</p>	
--	--	--	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

					21 Los horarios de actividades de la organización, en este hospital; son convenientes.	
	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS				
	<p>POBLACIÓN:</p> <p>Pacientes de la tercera edad, y profesionales de odontología.</p> <p>Población: aproximadamente 175 individuos.</p> <p>Muestra: 62 pacientes adultos mayores.</p> <p>TIPO DE MUESTRA:</p> <p>aleatoria, en el caso de pacientes geriátricos</p>	<p>VARIABLE :</p> <p>SATISFACCIÓN DE PACIENTES ADULTOS MAYORES.</p> <p>Técnicas: Cuestionario.</p> <p>Instrumentos: CÉDULA DE CUESTIONARIO,</p>				

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de aprobación de Originalidad de Tesis

Yo, **Abner CHAVEZ LEANDRO**, tomando conocimiento de la tesis de la estudiante **Karin Lili MARTINEZ CÁRDENAS** titulado “**Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014**” Constató que la misma tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio de 2018



Abner Chávez Leandro

DNI: 22469265

PANTALLAZO DEL SOFTWARE TURNITIN

The screenshot displays the Turnitin interface within a Mozilla Firefox browser. The document title is "Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014". The document content includes the logo of "ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO", the title "Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014", the author "Br. Martínez Cárdenas Karín Lili", and the affiliation "ACFESOD". A circular stamp from the "ESCUELA DE POSGRADO INVESTIGACIÓN CAMPUS LIMA NORTE" is visible at the bottom left of the document. The Turnitin interface shows a similarity score of 20% and a list of 9 sources. The browser address bar shows the URL: https://ev.turnitin.com/app/canta/es?i=180-981925068&img=es&u=1049769282.

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/canta/es?i=180-981925068&img=es&u=1049769282

feedback studio | Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014

Resumen de coincidencias

20 %

1	repositorio.utm.edu.ec	2 %
2	-acañan	1 %
3	revistas.ujat.mx	1 %
4	www.readbag.com	1 %
5	www.enfermeria.fcru.u...	1 %
6	roderic.lu.es	1 %
7	www.portalesmedicos...	1 %
8	repositorio.unapriquitos...	1 %
9	www.researchgate.net	1 %

Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Satisfacción del paciente adulto mayor con relación a la calidad de la atención odontológica en el Hospital de Ventanilla en el año 2014

VENTANILLA EN EL AÑO 2014

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Br. Martínez Cárdenas Karín Lili

ACFESOD.

ESCUELA DE POSGRADO
INVESTIGACIÓN
CAMPUS LIMA NORTE

Página: 1 de 61 | Número de palabras: 13360

Text-only Report | High Resolution | Activado

17:08 11/07/2018

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LA TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MARTÍNEZ CARDENAS KARIN LILI

D.N.I. : 08150503

Domicilio : Oshos 1203 L714 - urb ROSARIO DELNORTE - SMP

Teléfono : Fijo : 521-7909 Móvil : 992-152689

E-mail : K.LI@CENTRO@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : CIENCIAS EMPRESARIALES Y MEDICAS

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MARTÍNEZ CARDENAS KARIN LILI

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO MAYOR CON RELACIÓN
A LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN EL
HOSPITAL DE VENTANILLA EN EL AÑO 2014

Año de publicación :

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 13/08/2018

FORMATO DE SOLICITUD. VISTO BUENO DE LA TESIS



ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD



SOLICITA: *de tesis*
 LEVANTAMIENTO DE
 OBSERVACIONES

ESCUELA DE POSGRADO

Karin Lili MARTINEZ CAROENAS con DNI N° *08150503*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)
 domiciliado (a) en *CALLE los OPALOS 4202 4714 Urb. ROSARIO DEL NORTE S.P.*
(Calle / Lore / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2013-0* del programa: *MAGISTER EN*
(Promoción) (Nombre del programa)
GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD identificado con el código de matrícula N° *2112005647*.
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Que HABIENDO APROBADO LA SUSTENTACION DE LA TESIS EN LA
 FECHA 10 DE FEBRERO DEL 2015, Y HABIENDO HECHO LAS
 CORRECCIONES SOBRE LAS OBSERVACIONES QUE INDICA EL
 JUNDO, SOLICITO EL LEVANTAMIENTO DE DICHAS OBSERVACIONES
 PARA PROCEDER A LA IMPRESION FINAL DE MI TESIS*

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, de de 2018

[Firma]
 (Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *RESOLUCION DIRECTORAL*
- b. *ACTA DE SUSTENTACION DE*
- c. *Tesis*
- d. *Hoja de OBSERVACIONES para SUSTENTACION*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
 Teléfonos: *992-152689*
 Email: *Klidentmc@gmail.com*



