



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de  
Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. SALAZAR HUAMAN, Cristian

**ASESOR:**

Mg. RODRÍGUEZ LIZANA, Maritza

**SECCIÓN:**

Ciencias de la Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

**PERÚ – 2018**

**Página del Jurado**

Edwin Huarancca Rojas

PRESIDENTE

Dr.

Jorge Luis Meléndez Rosales

SECRETARIO

Mg.

Maritza Rodriguez Lizana

VOCAL

Mg.

**Dedicado a mis padres, porque siempre apostaron por brindarme una buena educación, y ser ellos mis primeros maestros que con su ejemplo de lucha, perseverancia, trabajo en equipo y amor a sus hijos me enseñaron a perseguir mis metas y sueños hasta conseguir alcanzarlos. Gracias mamá Juana y papá Alejandro.**

## **Agradecimiento**

A Dios, por la vida a plenitud y cada nuevo amanecer que me regala para perseguir mis sueños y ser mejor cada día.

A la Universidad César Vallejo de Trujillo y los Docentes que compartieron sus conocimientos de maestría con nosotros sus alumnos para así poder seguir escalando en el ámbito académico y buscar el perfeccionamiento profesional.

Al Centro de Salud Tambo-La Mar, sus directivos y odontólogos del servicio, por brindarme el apoyo correspondiente al permitirme realizar este trabajo de investigación.

A la Mg. Maritza Rodríguez Lizana y Dr. Edwin Huarancca Rojas, en su papel como asesores de este trabajo de investigación, por su tiempo, paciencia y sus aportes como tal para la realización del mismo.

A los docentes de la Maestría de Gestión para los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, quienes compartieron sus experiencias y conocimientos con nosotros, los maestrandos.

Por último, a todos los colegas y amigos que de alguna manera aportaron en la realización de este trabajo de investigación.

**El autor.**

## **Declaración Jurada**

Yo, Cristian Salazar Huamán, Cirujano Dentista de profesión, estudiante de la Maestría en Gerencia de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 43476814 con la tesis titulada: “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”.

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 auto plagiado; 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (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.

Trujillo, febrero de 2018.

.....

Cristian Salazar Huamán

DNI N° 43476814

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el **“Grado Académico de Magíster en Gerencia de los Servicios de la Salud”**, se presenta la tesis titulada: “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

**El autor.**

# ÍNDICE

Portada.....	i
Página del Jurado.....	ii
Dedicator.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración Jurada.....	v
Presentación.....	vi
RESUMEN.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos Previos.....	13
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	17
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación del estudio.....	33
1.6. Objetivos.....	34
1.6.1. Objetivo General.....	34
1.6.2. Objetivos específicos.....	34
II. MÉTODO.....	36
2.1. Diseño de investigación.....	37
2.2. Variables, Operacionalización.....	37
<b>2.2.1. Variables.....</b>	<b>37</b>
2.2.2. Operacionalización de variables:.....	38
2.3. Población, muestra y muestreo.....	40
2.3.1. Población.....	40
2.3.2. Muestra.....	40
2.3.3. Muestreo.....	41
2.3.4. Criterios de selección.....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.4.1. Técnica.....	42
2.4.2. Instrumentos.....	43

2.4.3. Validez.....	45
2.4.4. Confiabilidad de instrumentos .....	45
<b>2.4. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>45</b>
<b>2.5. Aspectos éticos .....</b>	<b>46</b>
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>56</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>66</b>
<b>VIII. ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017, La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental y diseño descriptivo simple de corte transversal. La población estuvo conformada por todos los pacientes asegurados al Seguro Integral de Salud que se atienden en el Centro de Salud Tambo-La Mar; la muestra fue conformada por la población censal de 60 pacientes. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento empleado fue el cuestionario estructurado, el cual se aplicó inmediatamente después que el paciente se atendiera en el servicio de odontología y tomando en cuenta que éstos cumplan con los requisitos de inclusión. Como resultado se obtuvo que el 56,7% consideraron sentirse satisfechos respecto a la atención del servicio de odontología, el 40% lo evaluó como regular, y tan solo el 1,7% consideró sentirse insatisfecho al igual que 1,7% muy satisfecho. Se llegó a la conclusión que el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar 2017 es bueno considerándose un 56,7% como satisfecho y regular siendo este último un 40%.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción, Paciente, Servicio de odontología.

## **ABSTRACT**

The purpose of this research was to determine the level of patient satisfaction in the dental service of the Tambo-La Mar-Ayacucho Health Center-2017, The research methodology was quantitative, non-experimental and simple descriptive design of cut cross. The population was made up of all the patients insured to the Comprehensive Health Insurance that are attended at the Tambo-La Mar Health Center; the sample was made up of a census population of 60 patients. The data collection technique was the survey and the instrument used was the structured questionnaire, which was applied immediately after the patient attended the dentistry service and taking into account that they meet the inclusion requirements. As a result, it was found that 56.7% considered themselves satisfied with the dental service, 40% considered it as regular, and only 1.7% felt dissatisfied, as well as 1.7% very satisfied. . It was concluded that the level of patient satisfaction in the dental service of the Tambo-La Mar Health Center 2017 is good, considering 56.7% as satisfied and the latter being 40%.

**Key words:** Satisfaction, Patient, Dentistry Service.

## **I.INTRODUCCIÓN**

## **1.1. Realidad Problemática**

### **A nivel internacional:**

Hoy en día existe la percepción de que los pacientes cada vez más prefieren ser atendidos por profesionales de la salud que no solo resuelvan sus problemas de salud de forma efectiva, sino que además de ello actúen de forma humana, con empatía y en condiciones de infraestructura y equipamiento adecuados y mejor aún si estos son modernos. Mas, constituyéndose el mercado de servicios en salud, cada vez con mayor competitividad, es indispensable que los profesionales más halla de estar académicamente actualizados, también tomen muy en cuenta la importancia de desarrollar otras cualidades como la empatía, la solidaridad, la calidez, el carisma entre otras, con el objeto de orientar sus servicios hacia las necesidades y al cumplimiento de las expectativas de los pacientes, tomando en cuenta que muchas veces no solamente se encuentran afectado su salud física, sino también el aspecto psicológico, emotivo y social, y de esta manera ofrecer nuevos enfoques y soluciones de atención integral, que lleven a buscar la mayor satisfacción de los pacientes.

En este sentido, para (Castro y Sánchez, 2000) la satisfacción del paciente es un aspecto del área de la salud pública que en los últimos tiempos ha ido cobrando cada vez mayor relevancia. No obstante Rey (2000) considera la percepción de la satisfacción como un proceso principalmente psicológico, el cual, para un mejor estudio, amerita el empleo de metodologías cualitativas.

En la actualidad, a nivel de Latinoamérica se cuenta con escasos estudios que instituyan parámetros de satisfacción de los pacientes respecto de la atención odontológica en general, pese a lo relevante del significado de medirlos para determinar las posibles falencias y así poder mejorarlos (Bucchi et al.,2012).

No obstante, para garantizar un cierto nivel de satisfacción percibido por el paciente, respecto de la atención odontológica, se tiene que asegurar cierto nivel de calidad de la misma. Por lo tanto, el estudio y valoración de la calidad de la atención en odontología desde la óptica o perspectiva del paciente, es un área de estudio que ha venido cobrando cada vez mayor atractivo en las investigaciones de

mercado, en la administración sanitaria y dentro del ámbito académico (Vargas, 2012).

### **A nivel nacional:**

Respecto a la satisfacción del paciente y calidad de atención en el Perú, el año 2003 el Ministerio de Salud elaboró un documento titulado “Normas Técnicas de Estándares de Calidad para Hospitales e Institutos Especializados”, El cual planteó como propósito de los Estándares de Calidad; Garantizar al usuario que acude a los hospitales e institutos especializados, el derecho a recibir una atención de calidad en términos de seguridad con los menores riesgos, obtención de los mayores beneficios para su salud y de satisfacción de sus expectativas en torno a la prestación de salud. Posteriormente, en el año 2016, el Ministerio de Salud mediante el documento técnico RM 519-2016/MINSA “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, actualizó y amplió el alcance del documento del mismo nombre, en la que se establecen que, para la definición y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad de las entidades prestadoras de salud tanto a nivel nacional como regional, se debe tomar en cuenta ciertos principios y bases conceptuales.

Si bien, el estado peruano a través del Ministerio de Salud, en los últimos años busca garantizar a nivel nacional una prestación de salud de calidad y con ello una mayor satisfacción por parte del paciente, en la región Ayacucho, específicamente en el Centro de Salud Tambo, no existen estudios que valoren la satisfacción del paciente odontológico, siendo este contexto, se tiene la necesidad de conocer el nivel de satisfacción del paciente odontológico, puesto que ello será importante para la evaluación y mejoramiento de la prestación del servicio odontológico, con el objeto de conseguir la mayor y plena satisfacción del paciente.

### **1.2. Trabajos Previos**

Elizondo, Quiroga, Palomares y Martínez (2011) en la investigación sobre la “Satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico”, cuyo objetivo fue contrastar la atención técnica del servicio de odontología con el grado de satisfacción percibidos por el paciente, para lo cual se empleó el diseño de

investigación de tipo observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, contando con una población de estudio de 200 pacientes. Al realizar el análisis de los indicadores de atención técnica se halló como resultado que el 69.5 % de los pacientes evaluados se encontraron muy satisfechos, concluyéndose que la atención técnica está relacionada con el nivel de satisfacción del paciente.

Hurtado, Vásquez y Zapata (2012) en la investigación titulada “Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio – Agosto 2010”, el cual como objetivo general, buscó determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la institución en mención, para el cual se empleó una metodología de investigación con corte transversal , siendo el tamaño de muestra para el proceso de cálculo 242 pacientes obtenidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, obtuvieron como resultado el predominio de asistencia al servicio de odontología del sexo femenino con un 62,8%. Además, la calificación global de satisfacción fue de 4,1 en una escala de 1 a 5. Llegándose a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de la IPS investigada fue del 82%.

López (2012) en su tesis titulado estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario Dental Satisfaction Questionnaire”, en el que tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción de los pacientes en estudio respecto de la asistencia sanitaria odontológica y examinar su correlación con determinadas variables como son: edad, sexo, grado de estudios, residencia, convivencia y frecuencia de asistencia al odontólogo, para el cual empleó la técnica secuencial, ya que permitió garantizar la paridad semántica, lingüística y conceptual entre los cuestionarios original y traducido, confeccionándose así un cuestionario o encuesta que se empleó como instrumento en el estudio. Con un tamaño muestral de 236 pacientes, se llegó a la conclusión que el grado de satisfacción a nivel general es superior en los sujetos mayores de 65 años con relación al grupo etario comprendido entre los 36 y 65 años, con respecto al nivel sociodemográfico se halló que las personas de las zonas rural se encuentran más satisfechas respecto de la atención odontológica recibida en relación a las personas de la zona urbana, por

otro lado, se determinó que no existen diferencias significativas respecto de las otras variables en estudio.

Bucchi, Sepulveda, Monsalves, y Bustos (2012), realizaron una investigación sobre la descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud, planteándose como objetivo conocer el porcentaje de satisfacción de los pacientes respecto de la atención dental, empleándose un estudio de corte transversal, para el cual se trabajó con 305 personas que urgían atención odontológica, la misma que se seleccionó de manera aleatoria y se empleó un formulario estandarizado, encontrándose una satisfacción positiva del 99% respecto del buen trato de dentista, seguido del 83,6% de satisfacción positiva respecto del tiempo empleado para el examen odontológico, del mismo modo se determinó que un 85,3% estuvo satisfecho con respecto a la capacidad de solución del problema, concluyéndose así que un 90,5% se consideró satisfecho con la atención. Además, Se halló una correlación significativa entre la satisfacción y las distintas variables en estudio como son: tiempo de espera, horario de atención, tiempo que duró la atención, información brindada al momento de recetar medicamentos, equipamiento del servicio o consultorio, numero de dentistas y capacidad resolutiva del problema.

López et al. (2013) en un estudio acerca de las determinantes de la satisfacción de la atención en odontología realizado en una clínica de la universidad de Antioquia-Colombia, el cual tuvo como objetivo analizar los factores que determinan la percepción de satisfacción en la atención odontológica, empleándose un método de estudio exploratorio mixto, es decir de tipo cuantitativo y cualitativo, mediante el uso de la encuesta a 55 pacientes y la entrevista detallada a 8 pacientes. Producto del cual obtuvieron como resultado que la satisfacción general de los usuarios fue del 87% para el análisis cuantitativo, respecto al análisis cualitativo, se apreciaron experiencias subjetivas inherentes y características de cada sujeto entrevistado y aspectos propios del servicio ofertado y e inherentes al recurso humano. Como conclusión se determinó la existencia de una satisfacción general positiva en la atención odontológica y que tanto los factores anteriores, durante y después de la atención influyen en la percepción de satisfacción de los pacientes.

Lora, Tirado, Montoya y Simancas (2016) en la investigación acerca de la percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria en Cartagena, Colombia, cuyo objetivo fue describir el grado de satisfacción y calidad percibida por los pacientes de dicha institución, utilizándose como método el estudio de corte transversal en 277 usuarios, aplicándose para la recolección de datos, la encuesta estructurada el cual contenía variables demográficas y enfocadas a la prestación de servicios así como a la calidad y satisfacción, obtuvieron como resultado que el 99,3 % de los pacientes afirmaron estar satisfechos con el servicio además del 97,8 % que manifestó que la atención se presta con calidad, además se determinó que la gran mayoría de los pacientes que acuden al servicio son mujeres y la edad promedio de pacientes fue de 39 años, concluyéndose de esta manera que la satisfacción general y el grado de calidad que percibe el paciente en los servicios de odontología es satisfactorio.

Con respecto a estudios a nivel nacional, es importante mencionar la muy poca existencia de estudios relacionados con el nivel de satisfacción del paciente respecto de la atención odontológica, más, aun la inexistencia de estudios en la región Ayacucho con respecto a este tema.

Entre los trabajos de investigación hallados, a nivel nacional, podemos mencionar a Torres y León (2015) que realizaron un estudio sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, teniendo como objeto principal hallar el nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en dicha institución, para lo cual se empleó un estudio de diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico, donde la muestra estuvo conformada por 200 participantes mayores de 12 años. En el estudio se halló que 70.5% (141) de pacientes estudiados fueron mujeres mientras que 29.5% (59) fueron hombres. En la Sede San Martín de Porres, se encontró que existe mayor cantidad de pacientes que refieren sentirse muy satisfechos respecto a la dimensión información recibida, siendo este 84%, en la Sede San Isidro, se halló que existen mayor cantidad de pacientes que afirman sentirse muy satisfechos respecto de las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales, siendo ésta 83% para ambos parámetros. Con respecto al grado de insatisfacción, se

encontró que el 0.5% de pacientes afirmó sentirse muy insatisfecho con relación a las dimensiones: eficacia en la atención, información recibida, seguridad y privacidad. En términos de satisfacción global para ambas sedes, se determinó que el 82% de pacientes afirmaron encontrarse muy satisfechos.

Córdova et al, (2015) en el estudio Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015 en el que tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres de Chiclayo, planteándose un estudio no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes, en el que para hallar el nivel de satisfacción se empleó un cuestionario previamente validado y la estadística descriptiva para el análisis de los datos, obtuvieron como resultados respecto al nivel de satisfacción de los pacientes, que el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Cabe mencionar que, en este trabajo, los autores consideran a la calidad de la atención como una dimensión para hallar el nivel de satisfacción.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **Satisfacción:**

Campbell (1981, citado por Varo, 1994) refiere: la satisfacción implica una experiencia racional, distinguida en términos de discrepancia percibida entre lo que se espera y lo que se consigue, devenida de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio.

Varo (1994) afirma que la satisfacción está supeditada a una serie de factores que condicionan que la satisfacción se perciba diferente entre las distintas personas e incluso para las mismas personas en distintas circunstancias, entre tales factores se consideran:

- Las experiencias previas
- Las expectativas con las que cuenta

- La información proporcionada por otros pacientes
- La información recibida por la misma institución.

López (2012) refiere que el concepto de satisfacción es bastante extenso, en la que se pueden considerar muchas dimensiones, además de ser cambiante ya que es posible que las influencias de tales dimensiones varíen con relación a determinada población y los momentos en que se miden dicha satisfacción.

Urure (2007) refiere que la satisfacción es la sensación que una persona experimenta cuando siente que se ha restablecido el equilibrio entre la necesidad o grupo de necesidades que ésta demanda y el logro de estas después de una determinada intervención.

Lizarzabal (2006, citado por Urure, 2007) refiere que el concepto de satisfacción se encuentra muy relacionado al concepto de preferencia subjetiva o expectativa del paciente. Así la satisfacción que siente el paciente almacena información respecto de la valoración personal del servicio que no puede ser observable, pero que pretende captar información real y objetiva de dicho servicio.

De acuerdo con Zas (2006, citado por Urure, 2007) la satisfacción resulta de una deducción lógica comprendida por dos aspectos:

1° La satisfacción implica alcanzar o lograr el deseo de algo o alguien, aquello que se espera o que se anhela, el cual se entablará una relación esperando conseguir determinadas consecuencias.

2° para que un individuo experimente la satisfacción como tal, debe existir otro individuo quien esté dispuesto y tenga el interés o la intención de realizar cierta actividad dirigido a al primero el cual pueda dar como resultado cierta sensación que sea valorado por éste como satisfactorio o insatisfactorio, si como positivo o negativo.

## **Satisfacción usuaria o del paciente**

Para Oliva e Hidalgo (2004) la satisfacción usuaria se define como la “medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario”.

Para Salazar (2004, citado por Salazar, 2006) la satisfacción del paciente es la valoración y apreciación que el paciente realiza respecto de la calidad de atención que recibe, y está determinada por cómo él lo percibe en la medida del grado de satisfacción de sus expectativas.

Varo (1994) define satisfacción del paciente como “Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma”. Toma también en cuenta la satisfacción con la organización, la asistencia prestada, el personal asistencial y sus resultados en la atención.

Al respecto López (2012) afirma que la satisfacción del paciente es la diferencia entre las expectativas que el paciente presentaba antes de recibir la atención y que se forman ya sea por la forma en como ofrece sus servicios la institución o por referencia de otras personas y la percepción de agrado que la persona siente después de haber experimentado la atención. En este sentido, sin las expectativas son mayores al grado de sensación de agrado del paciente, la satisfacción será menor.

Por lo tanto, podemos expresar que La satisfacción del usuario en términos de salud “es la expresión de bienestar referido por el paciente respecto a la percepción de calidad y calidez en los cuidados en salud” Altamirano y Morales (2014), percibidos durante la atención, siendo estos categorizados en nivel de percepción: alto, medio y bajo.

La satisfacción del paciente se puede considerar como un indicador subjetivo del cumplimiento adecuado de un servicio, ya que éste está relacionado directamente con la forma de percepción del paciente respecto de la atención recibida, siendo así es importante conocer si se alcanza a cumplir con las expectativas del paciente, para lo cual una herramienta válida es el análisis de satisfacción y calidad de atención brindada.

En ese sentido, Schiffman y Lazar (1997), afirman que para determinar cuan satisfechos están los pacientes acerca de la calidad del servicio recibido es necesario examinar su forma de percepción, debido a que dichos pacientes juzgan con base a una serie de claves informativas, las cuales asocian con el servicio. Algunas de estas características son inherentes al servicio, es decir vienen adheridas propiamente con el servicio y se refieren a las características tangibles, es decir, aquellos aspectos cuantificables que pueden ser verificables o medibles, otras características o claves informativas son externas al servicio, entre ellas podemos mencionar a la imagen de la organización.

Los consumidores de un servicio pueden tener una variedad de imágenes o referencias de la institución, bien sean positivas o negativas, como eficiencia, atención retardada, bajos o altos costos, buen trato y empatía con el usuario, entre otras, las cuales emanan de todas las actividades que realiza la institución y que influyen para que se tenga una determinada percepción; en consecuencia, al examinar la percepción que tienen los consumidores sobre un servicio, se obtienen datos acerca del nivel de satisfacción.

Por otro lado, Urure (2007) refiere que la satisfacción del paciente es una de las consecuencias principales producidos como resultado de brindar servicios de buena calidad. Asimismo, refiere que, el hecho de conseguir la satisfacción del paciente no siempre requiere de brindar servicios de buena calidad, sino que también del nivel de las expectativas del paciente, así cuando el paciente se presenta con niveles relativamente bajos en cuanto a sus expectativas o tenga acceso limitado al servicio, podría sentirse satisfecho con un servicio deficiente o de baja calidad. En conclusión, el paciente sentirá satisfacción cuando tenga la percepción de que se ha alcanzado o sobrepasado sus expectativas.

### **Satisfacción en la atención odontológica**

De acuerdo con una serie de Informes estudiados por Gurdal et al. (2000) la satisfacción del paciente odontológico se puede definir como “la evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los

aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios”.

La satisfacción es una calificación subjetiva, consiente que realiza el paciente respecto de la atención odontológica recibida, y está supeditada por la forma como perciba dicha atención, en la medida que el odontólogo cumpla sus expectativas como paciente, para el cual el paciente puede evaluar diversos aspectos de la atención como la resolución inmediata del dolor o afectación que lo aqueja, la empatía y carisma del personal, la infraestructura y equipamiento del servicio, el tiempo de espera para ser atendido y el que se demora el profesional en la atención, entre otros.

No obstante debemos mencionar que los pacientes generalmente tienen un conocimiento incompleto o limitado de las bases científico-técnicas de la atención odontológica y hasta muchas veces cuentan con conocimientos incorrectos, basados solo en sus creencias o idiosincrasia, circunstancias que hace que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser los más adecuados o correctos; así, en algunas ocasiones esperan y exigen cosas o procedimientos que sería incorrecto que el profesional proporcionara o realizara; empero, estas limitaciones del paciente no son mérito para restarle importancia a la satisfacción que percibe, más aun considerándose ésta como un parámetro de medición de la calidad de atención.

Por ejemplo, Si el paciente no se siente satisfecho porque sus altas expectativas con respecto a la restauración dental estética no se han cumplido, ya que éste muchas veces solo se enfoca en el aspecto estético, dejando de lado las otras implicancias, es probable que el odontólogo presentó alguna deficiencia no necesariamente en dicha restauración, sino en la explicación técnica y en términos sencillos para la mejor comprensión del paciente, que conlleve a la adecuación del mismo para transformar sus expectativas en función de sus necesidades bio funcionales requeridas.

Por lo general, el paciente presenta ciertas dificultades para evaluar de forma justa si los aspectos técnicos científicos empleados en su tratamiento específico fueron los más adecuados o no, es así que en la gran mayoría de los casos el

paciente no podrá determinar si el diagnóstico hallado para su caso es el correcto, o si es meritorio el empleo de algún tipo de examen complementario como apoyo al diagnóstico, o si al realizar un tratamiento o intervención quirúrgica, éste se procedió con la calidad técnico científico requerida, pero si puede determinar con certeza qué grado de amabilidad y calidez recibió en la atención, así como la calidad de relación o empatía que estableció con el odontólogo y el personal de salud (Salazar, 2006).

Sosa (2004, citado por Salazar, 2006). Concluye en forma general, la valoración que le da el paciente al aspecto técnico científico en términos de buena praxis odontológica en la atención está relacionado directamente con el nivel de satisfacción global que el paciente percibe respecto de la relación interpersonal establecida con el odontólogo y demás personal.

López et al. (2013), analizó diversos aspectos y factores que intervienen en la construcción del grado de aceptación y satisfacción del paciente odontológico, para el cual además de aplicar el cuestionario, realizó entrevistas detalladas con cierta cantidad de pacientes, el cual le permitió determinar que existen factores inherentes al paciente que de algún modo van a contrastar con determinados aspectos de la atención recibida, como la experiencia pasada en el servicio, el trato personal que recibieron durante la atención, el estrés provocado por el dolor o molestia que puede causar en determinadas situaciones, la oportunidad con la que se le aborda al paciente para la atención, etc. Del mismo modo existen otros aspectos o características propios de la atención dental como la calidad de la atención, las condiciones del equipamiento e instrumental que se utilizan, el tiempo y el modo de acceso al servicio, los costos del servicio, entre otros, también existen factores inherentes a los recursos humanos como la aptitud y eficiencia del odontólogo, el trato con amabilidad, capacidad de reconocer y valorar las necesidades del paciente, entre otros. Todos estos factores intervienen conjuntamente en la valoración que el paciente odontológico determina en la atención recibida, que por consiguiente le permite percibir el nivel de satisfacción que siente de la atención.

Por lo tanto, enmarcando el concepto de satisfacción del paciente al presente estudio, se puede determinar que la satisfacción del paciente en el servicio de odontología es la percepción que él tiene de que sus expectativas en el servicio hayan sido alcanzadas o sobrepasadas después de haberse atendido.

Para medir el nivel de satisfacción del paciente odontológico, se considera la escala:

- a. Muy insatisfecho (1)
- b. Insatisfecho (2)
- c. Indiferente (3)
- d. Satisfecho (4)
- e. Muy satisfecho (5)

Se entiende que los números, son los valores con que se califican a cada escala, las mismas que se encuentran como alternativas en un cuestionario debidamente estructurado y validado.

### **Dimensiones de la satisfacción**

Varo (1994) clasifica a la satisfacción del paciente junto con la cooperación del paciente como dos dimensiones de la aceptabilidad, reconociendo a esta última a su vez, como una de las dimensiones de la asistencia sanitaria relacionadas con su calidad. En tal sentido afirma el autor, que el análisis de la satisfacción de los servicios sanitarios es un instrumento de medida de la calidad de la atención en salud.

Urure (2007) determina un grupo de cualidades o elementos a considerar que nos permite entender como nuestros pacientes adquieren la sensación de satisfacción tomando en cuenta la calidad de atención, los mismos que se puede considerar como dimensiones de la satisfacción, estos son:

- a) Disponibilidad

- b) Accesibilidad
- c) Cortesía
- d) Agilidad
- e) Confianza
- f) Competencia
- g) Comunicación

Según Fernández, (2008) existen temas clave para asegurar la satisfacción de los pacientes, los mismos que se pueden considerar como dimensiones de la satisfacción, estos son:

- a) Control y garantía de calidad
- b) Mejora del desempeño
- c) Visión a largo plazo
- d) Introducción de innovaciones
- e) Adquisición de nuevas tecnologías
- f) Control de costos
- g) Desarrollo y capacitación del RRHH

Respecto a las dimensiones de la satisfacción Morocco (2012) refiere:

Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad/ disponibilidad, costos, eficacia/ resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general.

Agudelo et al, en una investigación acerca de la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución

prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” realizado en Medellín-Colombia, en el año 2008, planteó 7 dimensiones para determinar el nivel de satisfacción, el cual se tomó como criterios para diseñar un cuestionario, tal instrumento fue elaborado por los investigadores de este estudio y posteriormente llevado a evaluación por expertos para su ulterior aplicación en una prueba piloto con treinta personas, dicho cuestionario también ha obtenido una validación de contenido en Perú por Vargas (2012).

Tomando en cuenta los autores antes mencionados, Torres y León (2015) en su investigación acerca del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana, utilizaron un cuestionario en escala tipo Likert para lo cual consideraron 7 dimensiones de la satisfacción:

1. Trato personal.
2. Eficacia en la atención.
3. Información recibida.
4. Accesibilidad y oportunidad.
5. Seguridad (confianza) y privacidad.
6. Instalaciones, equipos y materiales.
7. Atención general.

Teniendo en consideración los estudios de Agudelo et al (2008) en Colombia, Vargas (2012), y Torres y León (2015) en Perú; en los cuales se consideraron estas 7 dimensiones para determinar el nivel de satisfacción del paciente odontológico,

Así mismo, considerando que la población estudiada en esta investigación fue de condición socioeconómica baja y por ende con grado de instrucción no superior; para este estudio, se decidió emplear un instrumento de medición que sea sencillo, concreto y de fácil entendimiento por parte del paciente, este instrumento fue elaborado para el estudio de Torres y León (2015); en el cual se adaptó a la realidad de la población usuaria del Centro de Salud Tambo, La Mar.

**Trato personal:** se refiere al trato brindado por el personal que atiende en el servicio de odontología (profesional, auxiliar, otros), respecto a la cortesía y amabilidad. Es la capacidad de establecer una relación interpersonal con ciertas características o cualidades como la empatía, calidez, respeto, entre el personal del servicio y el paciente, esta situación puede coadyuvar a generar gratas experiencias en el paciente, permitiendo así su disponibilidad e interés en retornar al servicio en una ulterior cita, circunstancia que tiene mayor relevancia cuando se trata de pacientes pediátricos.

Al respecto Huiza (2006) refiere que el trato personal que brinda el prestador de servicios de salud debe ser empleando las normas de amabilidad y cortesía, y así lo debe percibir el paciente, ya que éste es un aspecto muy importante que interviene en la mejora de la satisfacción de este, además se debe respetar las diferentes costumbres y creencias ya sean de tipo religioso, político o de otra índole, eliminando todo tipo de discriminación por causas de raza, sexo, o procedencia.

Respecto a la cortesía Urure (2007) refiere que es el nivel con que el prestador de servicios de salud se desenvuelve con actitud amable frente al paciente, teniendo la cualidad de reconocer sus sentimientos y emociones, de esta manera la cortesía conlleva a una persona a actuar con cierto grado de empatía y en concordia con los sentimientos del paciente. Una persona con cualidad de cortesía se comporta con respeto y dignidad hacia otros, poniendo empeño en entablar una relación interpersonal armoniosa.

Vergara (2014) respecto de la empatía, afirma que es una cualidad propia de las personas, el cual le permite ponerse en el lugar de otro individuo, con el objeto de comprender mejor su forma de pensar y sus puntos de vista, así como sus sensaciones y experiencias, ello conlleva a mejorar las relaciones interpersonales puesto que se generan sentimientos de simpatía y comprensión.

**Eficacia en la atención:** capacidad de resolución adecuada del problema consultado o de la atención empleando un tiempo óptimo. Teniendo en cuenta que, para lograr un determinado nivel de eficacia en la atención del paciente, se requiere que el profesional sea ciertamente competitivo, Varo (1994) refiere, en el ámbito

operacional, esta característica es la capacidad del profesional de utilizar todos sus conocimientos para la mejor resolución de la enfermedad tratada.

Respeto a la eficacia en la atención, Salazar (2006) refiere que existe una estrecha relación entre la eficiencia y la eficacia, pero la falta de una no puede ser suplida por la otra, por más que este se presente en demasía o en excedente, ya que la eficiencia viene a ser la interrelación existente entre el esfuerzo para conseguir un objetivo y el grado del objetivo logrado. Mientras que la eficacia se refiera la relación entre el desarrollo de un procedimiento planificado para llegar a un objetivo y el logro de dicho objetivo.

Al respecto Urure (2007) considera la eficacia en la prestación del servicio de salud como la habilidad con que el personal presta su servicio, satisfaciendo rápida y efectivamente la inquietud o molestia que el paciente demanda. En consecuencia, para que un personal se desenvuelva con eficacia debe poseer las competencias necesarias, es decir debe proveer ciertas habilidades y conocimientos necesarios que garanticen dicha cualidad en la atención, por lo tanto, mientras mayor competencia posea un servidor, mayor será la eficacia que éste pueda ofrecer y mejor la sensación de satisfacción que genere en el paciente.

En muchos casos en que el paciente acude a la consulta odontológica con cierto grado de estrés, producto de la afección que lo aqueja, como en las infecciones odontogénicas agudas, es indispensable que el profesional posea cierto nivel de eficacia para tratar la afección, puesto que siendo así, este lograra manejar la situación y solucionar el problema de manera adecuada y oportuna, contribuyendo así al alivio de la molestia del paciente y por ende al incremento de la sensación de satisfacción del paciente. Por otro lado, en el ámbito de la salud pública, muchos establecimientos cuentan con ciertas deficiencias con respecto a la efectividad del personal con que disponen, obstaculizando muchas veces el logro de una prestación de servicios de mejor calidad.

**Información recibida:** Información que le brinda el personal del servicio, sea el odontólogo o el personal técnico, respecto a las opciones de tratamiento, a su procedimiento, indicaciones, entre otros. Según Ramírez et al. (2011) Se considera de vital importancia que el personal de salud se encuentre eficazmente

capacitado para efectuar el proceso comunicativo de forma confiable, certera y que garantice la adecuada comprensión del paciente y de esta manera optimizar la calidad en la atención y la satisfacción del mismo.

La información que se le brinde al paciente más allá de que contribuya a la satisfacción de este, coadyuvara en gran medida al mejoramiento de la actitud que el paciente tome respecto de su salud, más considerando que es un profesional quien le brindará ciertos consejos e información sobre su salud, muchos de los pacientes toman muy en cuenta estas informaciones. Por lo tanto, es responsabilidad del personal de salud, garantizar la dotación adecuada y oportuna de la información pertinente al paciente.

Respecto a la información brindada por el personal de salud, Urure (2007) lo considera en términos de comunicación, siendo este el nivel con que el profesional de salud se comunica con los pacientes empleando un lenguaje sencillo y claro, de fácil comprensión para el paciente, mas, la información que el profesional brinda a sus pacientes puede afectar en gran manera su actitud frente a su salud, en ese sentido un paciente que presente dudas e incertidumbres frente a una determinada situación de salud, probablemente tenga ciertas deficiencias en el periodo posterior a la intervención, disminuyendo así su nivel de satisfacción respecto de la atención que recibió, por el contrario un paciente al cual el personal de salud le despeja todas sus dudas y más aún le comparte experiencias similares y recomendaciones, este sentirá un cierto alivio y además mejorara su nivel de satisfacción de la atención recibida. En tal sentido es muy importante tomar en cuenta esta dimensión si se quiere buscar elevar en nivel de satisfacción de los pacientes.

**Accesibilidad y oportunidad:** Según Torres y León (2015) es un parámetro que se refiere al tiempo de espera y horarios de atención. Respecto a la oportunidad, Varo (1994) refiere que es la idoneidad o el momento oportuno en la que se brinda una atención concreta al paciente, esta se mide de acuerdo con el análisis del procedimiento o intervención, tratamiento y los medios utilizados para el diagnóstico, determinando si tales procedimientos realizados fueron o no estrictamente meritorios y de real conveniencia para el paciente.

La accesibilidad está referido al nivel de facilidad con que un paciente puede contar con un determinado servicio cuando lo necesite, ello dependerá de diferentes aspectos como la ubicación del establecimiento respecto de la ubicación de la vivienda del paciente, la factibilidad y practicidad con que, una vez encontrándose en el establecimiento, puede ser atendido en el servicio, así, un paciente que vive cerca de un establecimiento de salud cuenta con mejor accesibilidad respecto a otro que vive muy lejos del mismo, del mismo modo, un establecimiento que se encuentra ubicado en una zona céntrica o estratégica, presentará una mayor accesibilidad para sus pacientes respecto de otra no tan bien ubicada.

La oportunidad está referida a la idoneidad con que un establecimiento o servicio de salud puede brindar sus servicios a sus pacientes, en tal sentido cuando más oportuno sea la atención o intervención de un paciente que así lo requiera, mejor será su evolución y pronóstico post intervención, ello conlleva a mejorar el nivel de satisfacción que se genera en el paciente producto de la atención.

**Seguridad y privacidad:** La sensación de seguridad y privacidad en la atención odontológica se consigue cuando los conocimientos y habilidades son mostrados por el odontólogo y personal de apoyo, de manera tal que inspire confianza y fiabilidad al usuario, además debe estar acompañado de ciertas características como la confidencialidad y discreción para con otros pacientes. Para Varo (1994) la seguridad es la relación o contrastación entre los beneficios y riesgos de un determinado tratamiento, con una mayor inclinación hacia el beneficio.

Al respecto de la seguridad de la atención considerado como fiabilidad, Salazar (2006) refiere que es la cualidad del prestador del servicio de realizar una atención o intervención de forma correcta, adecuada, fiable y veraz.

Así mismo es la aptitud de transmitirle cierto grado de confianza al paciente para que este pueda expresar sus necesidades con naturalidad y de esta manera poder contribuir al mejor desempeño del servidor.

Para que el paciente experimente la sensación de seguridad en la atención, el personal debe demostrar cierto nivel de conocimientos técnicos y habilidades,

así como saber manifestarlo ya sea en cuanto a la información que éste le brinda, siendo de manera sencilla y de fácil comprensión para el paciente, así como del desarrollo de su trabajo, Circunstancia que hará que el paciente sienta que está en manos de un profesional o servidor conocedor del tema, lo que permitirá que el paciente pueda confiarle todas sus necesidades medico odontológicas.

Respecto a la privacidad en la atención odontológica, es la cualidad con que se cuenta para brindar un servicio con ciertos cánones de confiabilidad de los procedimientos realizados y de la información que se maneja respecto del paciente y del caso, en tal sentido, garantizar este atributo es responsabilidad del personal del servicio, así como un derecho del paciente que se debe respetar.

**Elementos tangibles:** Consideración del aspecto físico de las instalaciones, equipos e instrumentales, personal, materiales de comunicación e información. Cabe mencionar que el nivel de satisfacción del paciente se encontrará relativamente correlacionado con el óptimo estado de operatividad de los equipos y materiales odontológicos, así como el grado de modernidad de los equipos, instalaciones e infraestructura con que se cuenta en el servicio.

Para Vergara (2014). Los elementos tangibles son todos aquellos aspectos físicos con que se cuenta en el servicio, tales como los equipos e instrumentales medico odontológicos, el personal que labora en el servicio, los materiales odontológicos con que se cuenta, entre otros; aspectos que son muy importantes para mejorar la comodidad, confort y rapidez en la atención, circunstancias favorables tanto para el paciente como para el desarrollo de la atención del profesional.

Al respecto Salazar (2006) refiere que se consideran como elementos tangibles a la infraestructura y su aspecto, así como las instalaciones; el personal asistencial; los equipos, maquinarias e instrumental del servicio; también los procedimientos y materiales utilizados en la comunicación servidor-paciente.

Los elementos tangibles son todos aquellos bienes observables que le brindan mucha información de la situación real del servicio al paciente, y que le permite en ocasiones adelantar su juicio con respecto a la satisfacción que

experimentará posterior a la atención, puesto que muchas veces el paciente se deja llevar por la impresión que le causa el aspecto físico, la infraestructura y la presentación del servicio, así, si un paciente al ingresar al servicio donde se atenderá observa que este se encuentra muy pulcro, con equipos e instrumentales relativamente nuevos y de buena apariencia, le causará buena impresión, situación que hará que se incremente las probabilidades de experimentar una buena sensación de satisfacción, por el contrario, si el paciente observa un ambiente deficiente respecto de la limpieza y el orden, así como instrumentales deteriorados y de apariencia desagradable, sus expectativas de experimentar una buena sensación de satisfacción serán disminuidas.

**Atención general:** Es una serie de actividades realizadas por el personal de salud del servicio de odontología (odontólogo, personal técnico o asistente dental) con el objeto de diagnosticar, tratar y solucionar la enfermedad o causa que aqueja al paciente odontológico. La atención general se puede medir de acuerdo con la Impresión obtenida por el paciente respecto de la prestación del servicio.

Huiza (2006 ) respecto de la atención en salud, determina que este debe hacer honor al paciente como tal, respetando sus decisiones y preferencias en todo sentido, así como su cultura y contexto familiar y social, teniendo como principios la individualidad, es decir que cada ser humano es único y diferente a los demás; la información veraz y pertinente respecto de su condición de salud; el respeto por la intimidad y confidencialidad de la información y condición del paciente; sus valores culturales y sociales; circunstancias que hacen de cada persona sea única y variable, y que pueda reaccionar de manera diferente a los demás frente a sus condiciones de salud y enfermedad, fisiológicas, emocionales y afectivas, los cuales lo llevará a presentar expectativas y grados de satisfacción diferentes respecto a la atención en salud.

En la atención que oferta el profesional de la salud, específicamente en el área de odontología, existe cierto nivel de angustia y temor de los pacientes, probablemente más que en otras áreas de la salud, respecto de los procedimientos propiamente dichos que realiza el profesional, ya sea por desconocimiento de la parte técnica operativa, o por el aspecto, a veces muy poco agradable y muchas

veces asociado a la sensación de dolor en la intervención, de ciertos instrumentales y equipos, como la pieza de mano que emite un sonido muy poco agradable y a veces estresante para el paciente, o la jeringa cárpule que tiene un aspecto poco agradable principalmente para el paciente pediátrico. Por lo tanto, es trabajo y acierto del profesional realizar un manejo psicológico y técnico operacional de esta situación y hacer que ésta sea menos angustiante para el paciente convirtiéndose en una experiencia mucho más agradable, gratificante y si es posible exento de dolor y otras molestias que muchas veces acompaña al procedimiento realizado, circunstancia muy valorado por el paciente y que hará que mejore en gran medida su percepción de satisfacción de la atención.

#### **1.4. Formulación del Problema**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos:**

a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto del trato personal en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficacia en la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el odontólogo en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

e) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la seguridad y privacidad en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

f) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

g) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la atención en general en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación por su conveniencia.**

Es conveniente el presente trabajo de investigación pues a partir de los resultados obtenidos se podrán formular estrategias en la atención del paciente para mejorar el nivel de satisfacción de estos en el servicio de odontología del centro de Salud Tambo.

### **Justificación según su relevancia social.**

La investigación será relevante puesto que el trabajo permitirá identificar las falencias en cuanto a la prestación del servicio y así poder mejorarlo buscando la mayor satisfacción de los usuarios, siendo los beneficiados con el presente trabajo todos los pacientes del servicio de odontología.

### **Justificación práctica.**

Los resultados servirán para plantear nuevas estrategias que permitan mejorar la percepción que tienen los pacientes sobre la atención en general que se brinda en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo, y así lograr mayor satisfacción por parte de ellos.

### **Justificación teórica.**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación se aportará en cuanto a los conocimientos sobre la satisfacción del paciente odontológico y todas sus dimensiones en el Centro de Salud Tambo.

### **Justificación metodológica.**

La investigación permitirá generar herramientas de medición y aportes estadísticos que se podrán utilizar en posteriores trabajos de investigación referidos al tema.

## **1.6. Objetivos**

### **1.6.1. Objetivo General.**

Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017

### **1.6.2. Objetivos específicos.**

- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto del trato personal en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficacia en la atención del servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el odontólogo en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.

- Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la seguridad y privacidad en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la atención en general en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.

## **II.MÉTODO**

## **2.1. Diseño de investigación**

El diseño de investigación para este trabajo fue de tipo descriptivo simple de corte transversal, no experimental (Vara, 2012), porque mediante la encuesta se recolectó datos proporcionados por los mismos pacientes, para determinar las características y particularidades de percepción de la satisfacción en la atención odontológica de este grupo de personas.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **2.2.1. Variables**

**Variable:** Satisfacción del paciente en el servicio de odontología.

### 2.2.2. Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
satisfacción del paciente en el servicio de odontología	Para Oliva y Hidalgo (2004) la satisfacción del paciente se define como la “medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del paciente”. el mismo que toma en cuenta criterios como el trato personal, eficacia en la atención, información recibida, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad y elementos tangibles para obtener mayor satisfacción por parte del paciente.	“Evaluación cognoscitiva basada en el cuidado dental y la respuesta afectiva basada en los aspectos importantes de la estructura, proceso y los resultados de la experiencia de estos servicios” (Gurdal et al., 2000). El mismo que se mide a través de la encuesta, empleando un cuestionario estructurado.	<b>Trato personal:</b> Trato brindado con cualidades como amabilidad y cortesía por el personal que atiende en el servicio de odontología (auxiliar, profesional, otros)	Amabilidad y cortesía por el personal en admisión  Entendimiento por parte del odontólogo  Amabilidad y cortesía por parte del odontólogo	<b>Ordinal:</b>  Muy insatisfecho  Insatisfecho  Indiferente
			<b>Eficacia en la atención:</b> Capacidad de resolución adecuada del problema consultado o de la atención empleando un tiempo óptimo.	Tiempo de duración de la consulta  servicio recibido respecto a la eficacia	
			<b>Información recibida:</b> Información que le brinda el personal del servicio respecto a su tratamiento.	Explicación del diagnóstico y tratamiento recibido  Instrucciones recibidas después de la atención	

			<p><b>Accesibilidad y oportunidad:</b> Referido al tiempo de espera y horarios de atención.</p>	<p>Horario de atención</p> <p>Tiempo de espera para la atención</p>	Satisfecho
			<p><b>Seguridad y privacidad:</b> conocimientos y habilidades mostrados por el personal de manera tal que inspire confianza y fiabilidad al usuario, además de confidencialidad.</p>	<p>Sensación de confianza en la atención recibida</p> <p>Privacidad en la atención</p>	Muy satisfecho
			<p><b>Elementos tangibles:</b> Consideración del aspecto físico de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación e información.</p>	<p>Instalaciones e infraestructura del servicio de odontología</p> <p>Equipos del servicio de odontología</p> <p>Materiales que se han utilizado para su atención</p>	
			<p><b>Atención general:</b> Atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología de forma global.</p>	<p>Prestación del servicio de odontología</p>	

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

Al respecto Vara (2012) refiere que la población es el conjunto de individuos, objetos o cosas que cuentan con una o varias características en común y se encuentran en un determinado lugar o espacio que se encuentra presto a investigar. Por ende, la población puede variar de un espacio de tiempo a otro.

Para este estudio, la población lo constituyen todos los pacientes asegurados en el SIS que se atendieron en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo La Mar, en un periodo de un mes. Como se detalla en el siguiente cuadro.

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Femenino</b>	71	81.7
<b>Masculino</b>	16	18.3
<b>Total</b>	87	100.0

### **2.3.2. Muestra**

Con relación a la muestra Vara (2012) lo define como el número de casos obtenidos de la población a investigar, escogidos a través de un método válido para los estudios científicos, el cual toma como punto de partida a la población.

La muestra de estudio para este trabajo, lo constituyeron sesenta pacientes, cantidad determinada mediante la siguiente fórmula:

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

Marco muestral	N =	87
Alfa (Máximo error tipo I)	α =	0.050
Nivel de Confianza	1- α/2 =	0.975
Z de (1-α/2)	Z (1- α/2) =	1.960
Probabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.070
Tamaño de la muestra	n =	60.47

El cual al determinar la frecuencia del sexo femenino y masculino según corresponde de acuerdo con la población se halló:

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
<b>Femenino</b>	49	81.7
<b>Masculino</b>	11	18.3
<b>Total</b>	60	100.0

Todos ellos atendidos en el servicio de odontología, para el cual, la encuesta se le realizó al momento que los pacientes salieron del servicio.

### 2.3.3. Muestreo

Según Vara (2012) el muestreo es el procedimiento adecuado que se sigue para extraer la muestra a estudiar. Además, el muestreo probabilístico, refiere el

autor, cumple mayor nivel de exigencia para los estudios científicos, puesto que cumple con el principio de equilibrio-probabilidad.

Para este estudio, el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple.

#### **2.3.4. Criterios de selección**

##### **Criterios de Inclusión:**

- Pacientes comprendidos desde los 18 a 60 años
- Pacientes cuya atención en el servicio fue en el ámbito recuperativo.
- Pacientes cuya atención fue en el ámbito preventivo promocional, pero en el servicio de odontología.
- Pacientes que tengan disposición a colaborar con el estudio.

##### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes quechua hablantes con poco dominio del lenguaje español.
- Pacientes cuya atención fue en el ámbito preventivo promocional, fuera del servicio de odontología (campañas extra murales).

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado, como se explica a continuación.

##### **2.4.1. Técnica**

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, ya que se recogió la información mediante un procedimiento estandarizado, además según Hurtado, J. (2000), estas le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar cumplimiento a su objetivo de investigación.

### **2.4.2. Instrumentos**

Son las herramientas sistemáticamente elaboradas, que cumplen una serie de requisitos y parámetros establecidos por los cánones de la investigación científica, con el objeto de medir aquello que se desea medir.

Para esta investigación, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario estructurado, el cual fue previamente validado en estudios que buscaron medir el nivel de satisfacción de los pacientes odontológicos, este cuestionario, consta de 15 ítems, adecuadamente divididos en 7 dimensiones. Cada ítem, consta con 5 alternativas de posibles respuestas, las cuales están ordenadas en forma creciente con respecto al nivel de aceptación de los pacientes respecto del servicio recibido.

Al respecto Vara (2012) Plantea que el cuestionario es un instrumento de la investigación que se puede adoptar si se desea conocer la opinión de las personas.

Ficha técnica: Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Cuestionario sobre Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología</b>
Autor	Agudelo et al (2008)
País de origen	Medellin, Colombia
Objetivo	Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017
Dimensiones	Está conformado por 7 dimensiones y 15 ítems (ver anexo)
Duración	La duración de resolución del cuestionario es aproximadamente de 20 minutos
Adecuación	Vargas (2012), <i>Torres y León (2015)</i> , <i>Salazar (2017)</i>
Campo de aplicación	Establecimientos de salud donde se cuente con servicio de odontología.
Prueba de Validez	0.55 % Validado en Colombia, por Agudelo et al (2008). Validado en Perú por Vargas (2012).
Índice de fiabilidad	La confiabilidad se obtuvo a través de alfa de Cronbach con un valor de nivel de confiabilidad (0.827) observándose una fiabilidad excelente.
Escala de medición	La escala de medición considerada es la siguiente: 1= Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3=Indiferente, 4=Satisfecho, 5=Muy satisfecho

### **2.4.3. Validez**

Con referencia a la validez, Vara (2012) la define como el nivel en que un determinado instrumento de medición mide precisamente lo que se busca medir.

Respecto al presente trabajo, la elaboración y validez del cuestionario se efectuó en Medellín, Colombia, por Agudelo et al (2008). Además, se validó en Perú en una investigación realizada por Vargas (2012) en una clínica odontológica.

Posteriormente el cuestionario ya validado se empleó en un trabajo realizado por *Torres y León (2015)* el cual buscó medir el nivel de satisfacción de pacientes de un servicio de ortodoncia de dos clínicas en Lima.

Para el presente trabajo, tomando en cuenta la población en estudio y las necesidades específicas para la determinación del objetivo principal, se realizó una adecuación de la encuesta tomando como referencia las encuestas empleadas en las investigaciones de *Torres y León (2015)* y Vergara (2014).

### **2.4.4. Confiabilidad de instrumentos**

Para lograr la confiabilidad del instrumento empleado, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.827, aplicado a una muestra piloto constituida por 10 personas, lográndose así una confiabilidad excelente.

Al respecto Vara (2012) define la fiabilidad de un instrumento de medición como la facultad que éste presenta para arrojar resultados similares o iguales al ser empleado varias veces y en semejantes condiciones para un estudio.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para efectuar el procesamiento de los datos obtenidos a través de la encuesta en este trabajo, se han presentado y analizado en tablas de frecuencia, para ello se emplearon los programas estadísticos Excel y SPSS.

## **2.6. Aspectos éticos**

Para la ejecución de la investigación, precisamente la aplicación de la encuesta y recolección de datos, se presentó una carta emitida por la Universidad César Vallejo a la dirección del Centro de Salud Tambo con el fin de obtener la autorización de esta, además se consiguió una entrevista con la jefa encargada de dicho Centro de Salud, para explicarle sobre la importancia de este estudio y a su vez solicitarle el permiso correspondiente para realizar este trabajo en sus instalaciones. Para la aplicación de la encuesta, ésta se realizó al momento en que los pacientes salían del servicio de odontología, para el cual, se les informó en términos sencillos y muy comprensibles, sobre los objetivos y la importancia del estudio, explicándoles también la forma adecuada del llenado de la encuesta, además que era anónima y que estaba garantizada la inexistencia de ningún tipo de represalia o cambios de actitud hacia ellos de parte de los odontólogos o trabajadores del servicio.

### **III.RESULTADOS**

**Tabla N° 1. Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0%
<b>Insatisfecho</b>	1	1,7 %
<b>Indiferente</b>	24	40 %
<b>Satisfecho</b>	34	56,7 %
<b>Muy Satisfecho</b>	1	1,7 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 1, se observa con respecto al nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología el 56,7% (34) lo consideran de forma satisfecho, 40% (24) indiferente, 1,7% (1) insatisfecho y 1,7% (1) muy satisfecho.

Al encontrarse más de la mitad de pacientes encuestados con una sensación de satisfacción moderada respecto del servicio de odontología, se determina, que la satisfacción del paciente odontológico en el Centro de Salud Tambo La Mar en el año 2017 es buena, sin llegar a ser excelente, más se debe considerar que existe, aunque relativamente en menor proporción pero significativa, un grupo de pacientes que afirmaron experimentar una sensación de satisfacción regular, es decir no buena, pero tampoco mala.

**Tabla N° 2. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto del trato personal en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0 %
<b>Insatisfecho</b>	1	1,7 %
<b>Indiferente</b>	28	46,7 %
<b>Satisfecho</b>	25	41,7 %
<b>Muy Satisfecho</b>	6	10 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 2, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con el trato personal el 46,7% (28) lo consideran de forma indiferente, el 41,7% (25) satisfecho, el 10% (6) muy satisfecho y tan solo el 1,7% (1) insatisfecho.

Al analizar los resultados de nivel de satisfacción de pacientes respecto al trato personal, se observa que la mayor proporción de encuestados refirieron tener una sensación indiferente para esta dimensión, evidenciándose así la existencia de ciertas falencias en el servicio brindado con respecto al trato con amabilidad, cortesía, empatía y demás cualidades del buen trato personal que se deben tomar en cuenta en la prestación del servicio de odontología, por otro lado, el segundo grupo con mayor proporción de pacientes fue aquel en que se sintieron moderadamente satisfechos, representando éste un 41,7%, seguido un poco más distante por un significativo grupo de pacientes que refirieron sentirse muy satisfechos.

**Tabla N° 3. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficacia en la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0 %
<b>Insatisfecho</b>	3	3 %
<b>Indiferente</b>	16	26,7 %
<b>Satisfecho</b>	36	60 %
<b>Muy Satisfecho</b>	5	8,3 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 3, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la eficacia el 60% (36) lo considera de forma satisfecho, el 26,7% (16) indiferente, el 8,3% (5) muy satisfecho y el 3% (3) insatisfecho.

Al observar los resultados de esta tabla, podemos evidenciar que existe una gran mayoría de pacientes que afirmaron sentirse moderadamente satisfechos respecto a la dimensión eficacia en la atención, este resultado evidencia que los odontólogos del Centro de Salud Tambo cuentan con un buen nivel de eficacia para la resolución de las inquietudes que el paciente demanda. Por otro lado, también se observa la existencia de un grupo relativamente menor de pacientes que afirmaron sentir indiferencia respecto a la eficacia en la prestación del servicio, ello puede explicarse a que cada usuario del servicio presenta diferente expectativa respecto a la atención.

**Tabla N° 4. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el odontólogo en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0 %
<b>Insatisfecho</b>	8	13,3 %
<b>Indiferente</b>	11	18,3 %
<b>Satisfecho</b>	37	61,7 %
<b>Muy Satisfecho</b>	4	6,7 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 4, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la información recibida el 61,7% (37) lo consideran de forma satisfecho, el 18,3% (11) indiferente, el 13,3% (8) insatisfecho y el 6,7% (4) muy satisfecho.

En esta tabla salta a la vista la gran diferencia respecto de la cantidad de pacientes que refirieron sentirse satisfechos con la información recibida por parte del personal, frente a los demás grupos, esto nos permite evidenciar que los pacientes que se atienden en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo La Mar, consideran en gran medida la información que el profesional les brinda sobre su situación de salud y las recomendaciones que éstos le brinden, evidenciándose así la importancia de ésta dimensión para la incrementación del nivel de satisfacción que el paciente experimenta.

**Tabla N° 5. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	4	6,7 %
<b>Insatisfecho</b>	22	36,7 %
<b>Indiferente</b>	18	30 %
<b>Satisfecho</b>	15	25 %
<b>Muy Satisfecho</b>	1	1,7 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 5, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la accesibilidad y oportunidad el 36,7% (22) lo consideran de forma insatisfecho, el 30% (18) indiferente, el 25% (15) satisfecho, el 6,7% (4) muy insatisfecho y tan solo el 1,7% (1) muy satisfecho.

Al analizar los resultados obtenidos en esta tabla, se evidencia que el grupo de pacientes encuestados con mayor número es el que refiere sentirse insatisfecho con respecto a la accesibilidad y oportunidad, seguido del grupo que refirió sentir indiferencia respecto a esta dimensión y con algo de menor frecuencia el grupo que afirmo sentirse satisfecho, este resultado hace notar el desagrado que la mayoría de los usuarios del servicio de salud de éste Centro presenta con respecto a la ubicación del establecimiento ya que éste se encuentra ubicado a un lado de la ciudad, así como a sus horarios de atención.,

**Tabla N° 6. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la seguridad y privacidad en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0%
<b>Insatisfecho</b>	4	6,7 %
<b>Indiferente</b>	13	21,6 %
<b>Satisfecho</b>	40	66,7 %
<b>Muy Satisfecho</b>	3	5 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 6, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la seguridad y privacidad el 66,7% (40) lo consideran de forma satisfecho, el 21,6% (13) indiferente, el 6,7% (4) insatisfecho y el 5% (3) muy satisfecho.

Al revisar los resultados arrojados en esta tabla, podemos observar que la gran mayoría de los pacientes se encuentran moderadamente satisfechos respecto a la seguridad y privacidad con que son atendidos, esto muestra que la mayoría de los pacientes se sienten a gusto con la confianza y fiabilidad que el odontólogo y el personal del servicio les inspira, evidenciándose así la importancia de la calidad del prestador de servicio de inspirar estas sensaciones al paciente para permitirle mejorar su nivel de percepción de la satisfacción.

**Tabla N° 7. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto de los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0%
<b>Insatisfecho</b>	6	10 %
<b>Indiferente</b>	24	40 %
<b>Satisfecho</b>	28	46,7 %
<b>Muy Satisfecho</b>	2	3,3 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 7, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con a los elementos tangibles el 46,7% (28) lo consideran de forma satisfecho, el 40% (24) indiferente, el 10% (6) insatisfecho y tan solo el 3,3% (2) muy satisfecho.

Al analizar los resultados obtenidos en esta tabla, se puede observar que el grupo con mayor número de pacientes clasificados en un nivel es el que afirmaron sentirse moderadamente satisfechos con respecto a los elementos tangibles, pero siendo estos menos del 50% de los encuestados, seguido de cerca por el grupo que refirieron indiferencia en la satisfacción para esta dimensión, evidenciándose así que los usuarios del servicio de odontología perciben ciertas falencias respecto de esta dimensión.

**Tabla N° 8. Nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la atención en general en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017**

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0 %
<b>Insatisfecho</b>	4	6,7 %
<b>Indiferente</b>	25	41,7 %
<b>Satisfecho</b>	26	43,3 %
<b>Muy Satisfecho</b>	5	8,3 %
<b>Total</b>	60	100 %

En la tabla N° 8, se observa con respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con la atención integral el 43,3% (26) lo consideran de forma satisfecho, el 41,7% (25) indiferente, el 6,7% (4) insatisfecho y el 8,3% (5) muy satisfecho.

Al evaluar los resultados obtenidos en esta tabla, se puede observar que, en términos de percepción global de la satisfacción, existe la tendencia de que la mayoría de los pacientes refieren sentirse moderadamente satisfechos o indiferentes, quedando relegados los grupos donde existen pacientes que refieren haberse sentido muy satisfechos, insatisfechos y muy insatisfechos. Evidenciándose así, que el nivel de satisfacción que el paciente experimenta en el servicio de odontología respecto de la atención en forma global en el Centro de Salud Tambo es moderadamente bueno y regular.

## **IV.DISCUSIÓN**

La percepción de satisfacción del paciente en el tratamiento odontológico, como parte de la evaluación de la prestación del servicio, cada vez va tomando mayor relevancia, ya sea en las instituciones públicas y más aún en las instituciones privadas, ello contrasta con los escasos trabajos de investigación a nivel nacional que aborda este tema en específico.

Para la investigación no se tomó en cuenta el estatus socioeconómico, ya que al realizar el estudio en pacientes afiliados todos al Seguro Integral de Salud, se entiende que todos ellos pertenecen a un nivel socioeconómico emergente en el que el acceso a los servicios de salud odontológico en práctica privada es moderadamente limitado.

Al analizar los resultados respecto del nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología en forma general, se puede observar que 34 pacientes lo consideran de forma satisfactoria, haciendo un total de 56,7%, 24 usuarios lo consideran indiferente, haciendo un total de 40%, y tan solo el 1 paciente refirió sentirse insatisfecho al igual que 1 usuario muy satisfecho, representado un total de 1,7% para ambos casos. Al respecto Hurtado, Vásquez y Zapata (2012) Llegaron a la conclusión que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico que investigaron fue del 82%. Del mismo modo Bucchi, Sepulveda, Monsalves, y Bustos (2012), concluyeron en su trabajo sobre nivel de satisfacción del paciente odontológico que un 90,5% se consideró satisfecho con la atención, mientras que Lora, Tirado, Montoya y Simancas (2016) obtuvieron como resultado en su trabajo de investigación que el 99,3 % de los pacientes afirmaron estar satisfechos con el servicio. En el plano nacional, Torres y León (2015) obtuvieron como resultado de su trabajo de investigación, en términos de satisfacción global, que el 82% de pacientes afirmaron encontrarse muy satisfechos. En cuanto a Córdova et al, (2015) obtuvieron como resultados respecto al nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología, que el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular.

Respecto al nivel de satisfacción de los pacientes con el trato personal, se encontró que el 46,7% lo consideran de forma indiferente; el 41,7% lo considera

satisfecho y el 10% muy satisfecho. Al respecto Bucchi, Sepulveda, Monsalves, y Bustos (2012), en su estudio realizado en el país de Chile, encontraron una satisfacción positiva del 99% respecto del buen trato del dentista. Mas halla del estudio de Bucchi et al, para este estudio se evidencia, una falencia en cuanto al trato personal, en el cual se implican ciertas características del personal como la calidez, empatía y amabilidad en la atención brindada, esto no necesariamente por el mismo profesional odontólogo sino también por el personal asistente del servicio o el personal de admisión del Centro de Salud, constatándose así el estancamiento de la mejora de este aspecto por parte del personal de salud empleada en los establecimientos de salud del estado. Debe considerarse que muchas veces en los establecimientos de salud público, es el personal antiguo que se encuentra en calidad de nombrado, quienes presentan muy poco interés respecto a la mejora del trato personal hacia el paciente, puesto que como ellos tienen asegurado sus plazas de trabajo pues muchas veces descuidan estos aspectos que soy importantes para mejorar la satisfacción en la atención del paciente, así mismo el investigados pudo constatar al momento de realizar el trabajo de campo, que muchos de los pacientes se quejaban de cierto personal que venía laborando en el servicio de admisión y entrega de historias clínicas, que ciertamente era personal nombrado.

El resultado que arrojó esta investigación respecto a la eficacia en la atención dental para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes, el cual implica el tiempo empleado por el odontólogo para el tratamiento brindado y una atención técnica adecuada, fue que el 60% lo considera de forma satisfactoria. Al respecto Elizondo, Quiroga, Palomares y Martínez (2011) obtuvieron como resultado que el 69.5 % de los pacientes evaluados se encontraron muy satisfechos, resultado similar al encontrado por Bucchi, Sepulveda, Monsalves, y Bustos (2012), que determinó un 83,6% de satisfacción positiva, por otro lado, se determinó la existencia del 5% de los encuestados que afirmó sentirse insatisfecho, ello comparable con el 0.5% de pacientes muy insatisfechos que encontró Torres y León (2015) con relación a la dimensión eficacia en la atención.

Al analizar los resultados respecto de la dimensión: Información recibida en el servicio de odontología, se observa que el 61,7% lo considera de forma satisfactoria mientras que tan solo en 6,7% lo considera muy satisfactoria, ello contrasta con los resultados obtenidos por Torres y León (2015) el cual determinó la existencia de un 84% de pacientes que afirmaron sentirse muy satisfechos con esta dimensión en la sede San Martín y un 83% de pacientes muy satisfechos en la sede San Isidro, cabe considerar que el trabajo realizado por Torres y León fueron en las Clínicas de una universidad privada, siendo así, el contraste de los resultados de los trabajos de investigación en instituciones privadas y estatales, se puede evidenciar el menor interés que los profesionales que laboran en el sector público le toman a ciertas características de la atención odontológica, como la dimensión información brindada al paciente.

Respecto de la accesibilidad y oportunidad como dimensión para determinar el nivel de satisfacción del paciente odontológico, se encontró que un 36,7% lo considera de forma insatisfactoria, seguido de un 30% de forma indiferente, esto se puede explicar debido a que el Centro de Salud Tambo-La Mar se encuentra ubicado a un lado de la ciudad beneficiando en cuanto a la accesibilidad, solo a cierta parte de la población afiliada, la misma que vive o habita cerca de la zona, y como ésta es una institución pública, estos generalmente tienen horarios que no se adecúan a las necesidades de los pacientes, sino son ellos quienes deben adecuarse al horario de las instituciones, a diferencia de muchas de las entidades del sector privado, y más aún que los primeros trabajan en horarios partidos excluyéndose los días domingos y feriados, motivo por el cual la mayoría de la población muestra su inconformidad.

Para este trabajo se determinó que la gran mayoría de pacientes considera sentirse satisfecho con respecto a la seguridad y privacidad mostrada en el servicio de odontología, siendo este el 66,7% (40 pacientes), el 21,6% lo consideró indiferente, y tan solo el 6,7% y el 5% lo consideraron insatisfecho y muy satisfecho respectivamente. Este resultado evidencia el mayor interés que tiene el odontólogo para hacer que el paciente se sienta seguro y en confianza y el cuidado que se tiene respecto de la discreción a la hora de la atención dental.

Para la evaluación de la percepción de satisfacción de los elementos tangibles, se incluyeron en ellos todos aquellos elementos observables como la infraestructura del servicio, los equipos e instrumentales dentales, los muebles y accesorios de consultorio entre otros, se obtuvo como resultado que el 46,7% se sintió satisfecho, mientras que el 40% afirmó sentirse indiferente, Esto se contrasta con lo hallado por Torres y León (2015) en la Sede San Isidro, quienes determinaron que existen mayor cantidad de pacientes que afirmaron sentirse muy satisfechos respecto a los elementos tangibles, siendo ésta 83% esto evidencia en cierto modo que el nivel de aceptación por los usuarios de la infraestructura y equipamiento en general con que cuentan los establecimientos de salud públicos son relativamente bajos, aun, considerándose que la gran mayoría de la población que se atiende en el Centro de salud Tambo es rural, el cual se podría esperar un índice mayor de aceptación para esta dimensión, mas, teniendo en cuenta el resultado obtenido por López (2012) que determinó, con respecto al nivel sociodemográfico, las personas de las zonas rural se encuentran más satisfechas respecto de la atención odontológica recibida en relación a las personas de la zona urbana.

Cabe mencionar que, de acuerdo con la revisión literaria, se puede constatar que el nivel de satisfacción que presente un paciente se encuentra muy vinculado al nivel de calidad con que se brinda el servicio, tal es así que en diversos trabajos de investigación se puede encontrar que ambos aspectos presentan semejantes y a veces igual dimensiones de medición, como los elementos tangibles, trato personal o empatía, seguridad y privacidad, entre otros. En este sentido, algunos autores como Córdova et al, (2015) consideran a la calidad de la atención como una dimensión de la satisfacción, mientras que otros autores como Urure (2007); Salazar (2006) y De Los Ríos y Ávila (2004) consideran a la satisfacción del paciente como una dimensión de la calidad de atención. Lo cierto es que calidad de atención en el servicio y nivel de satisfacción son dos aspectos que siempre se encontraran ligados al momento de determinar las características de una buena atención odontológica

## **V.CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar 2017 es bueno considerándose un 56,7% como satisfecho y regular siendo este último un 40%.

2. La percepción de satisfacción de los pacientes respecto al trato personal es predominantemente regular, ya que el 46,7% lo consideran de forma indiferente, mientras que un 41,7% lo considera satisfecho, y tan solo un 10% muy satisfecho.

3. Respecto a la eficacia para determinar el nivel de satisfacción del paciente odontológico, éste lo consideró en mayor parte satisfecho (60%), y solo un 26,7% lo considera regular.

4. Existe una mayor frecuencia de pacientes que se sintieron satisfechos con la información recibida por parte del odontólogo, siendo éste el 61,7% y solo un pequeño grupo considero regular esta dimensión (18,3%) al igual que el grupo que lo considero insatisfecho (13,3%)

5. La percepción de satisfacción de los pacientes respecto a la accesibilidad y oportunidad fue mayoritariamente desfavorable, ya que el 36,7% refirió sentirse insatisfecho, así mismo el 30% lo considero regular, y solo 25% refirió sentirse satisfecho.

6. La percepción de satisfacción de los pacientes en cuanto a la seguridad y privacidad fue mayoritariamente satisfactoria (66,7%)

7. Respecto a los elementos tangibles para determinar el nivel de satisfacción del paciente odontológico, este lo consideró en mayor parte satisfecho (46,7%), seguido de una considerable cantidad que lo considero regular (40%).

8. La percepción de satisfacción de los pacientes con la atención en términos generales fue satisfactoria (43,3%) y regular (41,7%).

## **VI.RECOMENDACIONES**

1. Para lograr mejorar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología, se recomienda tomar en cuenta la búsqueda del mejoramiento de los diferentes aspectos o elementos de la satisfacción del paciente, considerados como dimensiones de la satisfacción, a través del desarrollo de talleres y/o capacitación permanente, en la cual se denoten las debilidades y fortalezas del personal así como del servicio, con el único objeto de mejorar la calidad de atención y con ello la satisfacción del paciente.

2. Debido a que la percepción de satisfacción de los pacientes respecto al trato personal es predominantemente regular, Se debe de tomar mayor interés en la mejora de ciertas capacidades interpersonales de los profesionales y demás personal que laboran en los establecimientos de salud, tales como empatía, amabilidad, así como trato interpersonal entre otros, aspectos que no dejan de ser importantes para mejorar la calidad de atención y por ende el nivel de satisfacción del paciente.

3. El estado debe buscar con mayor énfasis el mejoramiento continuo de capacidades y habilidades técnico operativo, así como el perfeccionamiento profesional, de los odontólogos que laboran en el sector estatal, ya sea profesional nombrado o contratado, a fin de brindar servicios con mayor eficacia en beneficio del paciente.

4. Si bien la mayoría de los pacientes encuestados afirmaron sentirse satisfechos con la información brindada por el odontólogo, se debe tomar en cuenta que se hallaron muchos pacientes quienes dominaban con mayor facilidad el idioma quechua que el español, en tal sentido, se debe considerar como un requisito para el personal que labora, el dominio de ambos idiomas, para de ésta manera mejorar la fluidez en la comunicación y trato interpersonal entre el odontólogo y paciente, situación que mejoraría en gran medida la satisfacción en la atención odontológica en los pacientes.

5. Debido a que la mayoría consideró desfavorable el nivel de satisfacción respecto a la accesibilidad y oportunidad, se debe buscar ampliar o adecuar los horarios de atención de acuerdo con las necesidades de los pacientes.

6. En cuanto a la seguridad en la atención que transmita el odontólogo, el hecho de que se busque el perfeccionamiento profesional, como se recomendó líneas arriba, implica también el mejoramiento de las aptitudes que conlleva a elevar el nivel de percepción de seguridad que sienta el paciente con la atención que reciba, sin descuidar la fiabilidad que transmite el personal al momento de la atención al paciente.

7. Ya que una considerable cantidad de pacientes consideró a los bienes tangibles como regular, esto posiblemente se deba a ciertos instrumentales odontológicos puesto que muchas veces en los establecimientos del estado el profesional trabaja con instrumentales demasiado usados y deteriorados, por lo tanto, se debe determinar el estado de los bienes tangibles del servicio y buscar renovar o mejorar los bienes que así lo requieran.

## **VII. REFERENCIAS**

- Agudelo, A., Valencia, L., Oullón, E., Betancur, L., Restrepo, L., Peláez, L. (2008) Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution "IPS Universitaria" (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq.*; 19(2):13-23. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-246X2008000100003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-246X2008000100003)
- Altamirano, R. y Morales, M. (2014) *Calidad de atención y satisfacción del cuidado de enfermería brindado por los profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Militar Central, mayo 2014.* (Tesis Especialidad). Universidad Nacional del Callao, Lima, Perú.
- Bucchi, C., Sepulveda, C., Monsalves, M. J. Y Bustos, L. (2012) Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int. J. Odontostomat.*, 6(3), 275-280. Recuperado de: <http://www.scielo.cl/pdf/ijodontos/v6n3/art05.pdf>
- Castro, A. y Sánchez, M. (2000). Objetivos de vida y satisfacción autopercebida en estudiantes universitarios. *Pshicothema*, 12(1), 87-92. Recuperado de: <http://www.pshicothema.com/psicothema.asp?id=257>
- Córdova, D., Fernández, Y. y Ortiz, R. (2015). Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. *KIRU*, 13(2):133-137. Recuperado de: <http://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/viewFile/998/802>
- De Los Ríos, J. y Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- Elizondo, J., Quiroga, M., Palomares, P y Martínez, G. (2011). Satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Revista de Salud Pública y Nutrición*, 12(1), Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=29820>.
- Gürdal, P., Çankaya, H., Önem, E., Dinçer, S., Yılmaz, T. (2000) *Factors of patient satisfaction/ dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey.*

Community Dent Oral Epidemiol. 28:461-9. Recuperado de:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/11106019>

- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre-diciembre 2003.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Hurtado, S., Vásquez, F. y Zapata, H. (2012). Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio – Agosto 2010. *Revista Estomatológica y Salud*, 20(1), 8-15. Recuperado de:  
<http://revistaestomatologiaysalud.com/ojs/index.php/estysalud/article/viewFile/436/434>.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación.* (1ra ed.). Venezuela: Editorial alfa.
- López, A. (2012). *Estudio de la Satisfacción del Paciente en Odontología mediante cuestionarios de Salud: Adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”.* (Tesis Doctoral), Universidad de Valencia. España.
- López, J., Pilataxi, S., Rodríguez, L., Velásquez, A., López, M., Martínez, C. y Agudelo, A. (2013). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la Universidad de Antioquia. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 12(24), 209-225. Recuperado de  
<http://4www.redalyc.org/articulo.oa?id=54526806014>
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J. y Simancas, M. (2016) Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), DOI: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>.
- Morocco, D. (2012) *Validación y aplicación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción del Servicio de Ortodoncia.* (Tesis Maestría), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Oliva, C. y Hidalgo, C. (2004) Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria. *Psykhé*, 13 (2),

173-86.

Recuperado

de:

[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-22282004000200013](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-22282004000200013)

- Ramírez, J., Ocampo, R., Pérez, I., Velázquez, D., Yarza, E. (2011). La importancia de la comunicación efectiva como factor de calidad y seguridad en la atención médica. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 9(3), 167-174. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/actmed/am-2011/am113k.pdf>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*. 3, 139- 153. Recuperado de: <https://recyt.fecyt.es/index.php/anadoc/article/download/34000/18323>
- Salazar, G (2006) *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de lima metropolitana*. (Tesis Bachiller), Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú.
- Schiffman, L y Lazar, L (1997). Comportamiento del consumidor. (5ta Edición) México. Perentice-Hall Hispanoamericana. S.A.
- Torres, G y León, R. (2015) Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana*, 25(2), 122-132. Recuperado de: [www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf)
- Urure, I. (2007). *Satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería postoperatoria en el Servicio de Cirugía del Hospital "Santa María del Socorro" de Ica, 2006*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.
- Vara, A. (2012). *Siete pasos para una tesis exitosa: Desde La Idea hasta la sustentación. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. (3ra ed.) Lima: Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net) 451 pp.
- Vargas, S. (2012) *Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011*. (Tesis Bachiller). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

- Varo, J. (1994). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria. (1ra ed.). España. Editorial Diaz de Santoz, S.A.
- Vergara, B. (2014). *Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

## **VIII. ANEXOS**

## **ANEXO 1**

### **ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV**

Yo, Mg. Maritza Rodríguez Lizana, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado:

“Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”

Del estudiante SALAZAR HUAMAN, Cristian; he constatado por medio del uso de la herramienta Turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 20 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, febrero del 2018

---

Mg. Maritza Rodríguez Lizana

Docente de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud

DNI: 28276072



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

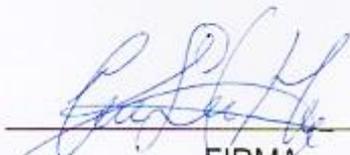
Anexo 2

## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

Yo Cristian Salazar Huamán, identificado con DNI N° 43476814, egresado del Programa Académico de Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado “ **Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017**”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 43476814

Ayacucho 15 de Febrero de 2018

### ANEXO 3: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos Personales:

Edad:	_____ años
Sexo:	Masculino: _____ Femenino: _____

El cuestionario que figura a continuación se realiza para medir el nivel de satisfacción que usted tiene respecto al servicio de Odontología en el Centro de Salud Tambo, La Mar-Ayacucho.

**Marque una x en el casillero que usted considere.**

	Muy insatisfecho	insatisfecho	indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
<b>Trato personal</b>					
1.-¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.-¿Siente que el odontólogo entiende sus necesidades específicas?					
3.-¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del odontólogo que lo viene atendiendo?					
<b>Eficacia</b>					
4.-¿Cómo se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.-¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
<b>Información</b>					
6.-¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.-¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
<b>Accesibilidad y oportunidad</b>					
8.-¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.-¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
<b>Seguridad y privacidad</b>					
10.-¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>					
12.-¿Se siente satisfecho con las instalaciones e infraestructura del servicio de odontología?					
13.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos del servicio de odontología??					
14.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
<b>Atención general</b>					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
<b>Puntaje</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## ANEXO 4

### Validación del instrumento de Nivel de satisfacción

N° de preguntas	Pearson	Validez
1	0.37661169	válido
2	0.64140292	válido
3	0.64840031	Válido
4	0.43831289	Válido
5	0.60061764	Válido
6	0.59122339	Válido
7	0.73055806	Válido
8	0.44365351	válido
9	0.48553413	Válido
10	0.59134387	Válido
11	0.49729365	Válido
12	0.34141112	Válido
13	0.66566264	Válido
14	0.54490348	Válido
15	0.65431253	Válido

### Fiabilidad con el Alfa de Cronbach

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,827	15

Se observa una fiabilidad excelente

## ANEXO 5

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”.

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017?</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto del trato personal en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficacia en la atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el odontólogo en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017.</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto del trato personal en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la eficacia en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la información brindada por el odontólogo en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p>	<p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Satisfacción del paciente</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>trato personal</p> <p>eficacia de la atención información brindada</p> <p>accesibilidad y oportunidad de atención</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Descriptiva simple</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>No experimental, de corte transversal</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <p>Todos los usuarios del Centro de Salud Tambo afiliados al SIS, que se atienden en un periodo de un mes.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>Estuvo determinado por sesenta pacientes</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la accesibilidad y oportunidad de atención en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p>	<p>seguridad y privacidad</p>	
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la seguridad y privacidad en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p>	<p>Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la seguridad y privacidad en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p>	<p>elementos tangibles</p>	<p><b>MUESTREO:</b> El muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p>	<p>Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de los elementos tangibles en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p>	<p>atención en general</p>	<p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:</b>  <b>Técnica:</b> La encuesta.</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la atención general en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto de la atención general en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar. Ayacucho 2017.</p>		<p><b>Instrumento:</b> el cuestionario</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b>  Para el proceso de datos se empleó el programa Excel y el paquete estadístico SSPS versión 20,0.</p>

## ANEXO 6

### DECLARACION JURADA

Yo, Salazar Huamán, Cristian, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”. Presentada en 84 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, febrero de 2018

---

Cristian Salazar Huamán

DNI: 43476814

## ANEXO 7

### DECLARACION JURADA

#### DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Cristian Salazar, Huamán, estudiante egresado del programa Gerencia de Servicios de Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI Nro. 43476814 con el artículo Titulado “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, al artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales, y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ayacucho febrero de 2018

---

Cristian Salazar Huamán

DNI: 43476814

## ANEXO 08

### Fotografías (evidencias)

**Imagen 1: Puerta principal de ingreso, Centro de Salud Tambo – La Mar**



**Imagen 2: Fachada del área de admisión de pacientes**



**Imagen 3: Pasadizo principal y sala de espera de pacientes a los servicios de odontología, medicina y tópico.**



**Imagen 4: En realización de trabajo de campo, recojo de información.**



**Imagen 5: Vista de fachada del servicio de odontología, Centro de Salud Tambo – La Mar.**

