



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD

Nivel de Satisfacción según dimensiones en los pacientes atendidos en el servicio de  
odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro En Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Emanuel Ronaldo Barreto Sánchez (ORCID: 0000-0002-4056-2134)

ASESORA:

Mg. Enma Pepita Verástegui Gálvez (ORCID: 0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Trujillo – Perú

2020

## **Dedicatoria**

A Dios y a mis padres, por darme vida, cariño y todo su apoyo para llegar hasta donde estoy, donde el apoyo incondicional lo tuve en todos los momentos de mi vida.

Esta dedicatoria es para ellos dándole honor con este gran logro profesional.

## **Agradecimiento**

Un agradecimiento muy especial a mi asesora por su paciencia, ayuda incondicional, por su tiempo y su aporte científico necesario para poder cumplir y realizar la presente investigación.

A todas las personas que me apoyaron con esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, haciéndolo posible.

Al jurado por su tiempo, sugerencia y comprensión para el desarrollo del presente trabajo.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Emanuel Ronaldo Barreto Sánchez estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019 “presentada, en 58 folios para la obtención del grado académico de Mg. En Gestión de los Servicios de la Salud de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

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

Trujillo, 26 de diciembre del 2019



---

Firma  
Emanuel Ronaldo Barreto Sánchez  
DNI: 46987656

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>14</b>
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2. Operacionalización de las variables: .....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.1. Población:.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.2. Muestra: .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.3. Muestreo:.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.4. Unidad de análisis:.....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.5. Criterios de inclusión: .....</b>	<b>17</b>
<b>2.3.6. Criterios de exclusión: .....</b>	<b>17</b>
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.1. Técnica.....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.2. Instrumento .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.3. Validez .....</b>	<b>18</b>
<b>2.4.4. Confiabilidad.....</b>	<b>19</b>
<b>2.5. Procedimiento de recolección de datos .....</b>	<b>19</b>
<b>2.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>20</b>
<b>2.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>20</b>
<b>III. RESULTADOS: .....</b>	<b>21</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>35</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de los pacientes, según los niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.....	21
Tabla 2: Distribución de los pacientes según la dimensión trato personal de la en pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. ....	22
Tabla 3: Distribución de los pacientes según dimensión de la eficacia a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. ....	23
Tabla 4: Distribución de los pacientes según la dimensión de información brindada a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. ....	24
Tabla 5: Distribución de los pacientes según el nivel de satisfacción de la dimensión de accesibilidad y oportunidad de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. ....	25
Tabla 6: Distribución de los pacientes según el nivel de satisfacción de la dimensión inseguridad y privacidad a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.....	26
Tabla 7: Distribución de los pacientes según el nivel de satisfacción en la dimensión de equipamiento y materiales a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.....	27
Tabla 8: Distribución de los pacientes según el nivel de satisfacción de la dimensión de atención general a los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.....	28

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de Odontología del Hospital de Jerusalén de la Esperanza, año 2019”. El tipo de estudio es de enfoque cualitativo, no experimental, descriptivo de corte transversal, teniendo una población de 390 pacientes que pasaron consulta en ese periodo de investigación, utilizamos un tipo de muestro probabilístico simple, para conformar nuestra muestra, siendo 194 pacientes. La técnica fue la encuesta y el instrumento es un cuestionario de 15 ítems siendo evaluados mediante escala de Likert. Los resultados en niveles de satisfacción fueron catalogados en 3 rangos: bueno regular y malo, obteniendo como resultados lo siguiente: satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología fue buena 60.8%, satisfacción regular 57.6% y satisfacción mala 1.5 %. Y en la dimensión Trato personal; satisfacción buena (64.4%); satisfacción regular (32.0%), satisfacción mala (3.6%) en dimensión eficacia; satisfacción buena (72.2%), satisfacción regular (25.8%), satisfacción mala (2.1%) en dimensión Información; satisfacción buena (60.3%), satisfacción regular (37.6%), satisfacción mala (2.1%) en dimensión accesibilidad y oportunidad; satisfechos (53.1%), satisfacción regular (42.8%), satisfacción mala (4.1%) en dimensión seguridad y privacidad; satisfacción buena (64.9%), satisfacción regular (33.0%), satisfacción mala (2.1%). En dimensión Equipamiento y Materiales; satisfacción buena (52.6%), satisfacción regular (43.8%), satisfacción mala (3.6%) y por último y no menos importante en la dimensión atención general; satisfacción buena (4.6%), satisfacción regular (93.8%) y una satisfacción mala (1.5%), Dichos resultados nos permiten concluir que en el servicio de odontología del hospital Jerusalén se tiene una buena satisfacción de atención en el establecimiento.

**Palabras Clave:** Nivel de satisfacción, odontología y satisfacción del paciente.



## **Abstract**

The objective of this research was "To determine the level of satisfaction of the patients treated in the area of Dentistry of the Jerusalem Hospital of Hope, year 2019". The type of study is of a qualitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional approach, having a population of 390 patients who visited the research period, we used a simple type of probabilistic sample to form our sample, being 194 patients. The technique was the survey and the instrument is a questionnaire of 15 items being evaluated using a Likert scale. The results in satisfaction levels were cataloged in 3 ranges: good regular and bad, obtaining the following results: satisfaction of the patients treated in the dental service was good 60.8%, regular satisfaction 57.6% and bad satisfaction 1.5%. And in the dimension Personal treatment; good satisfaction (64.4%); regular satisfaction (32.0%), bad satisfaction (3.6%) in effectiveness dimension; good satisfaction (72.2%), regular satisfaction (25.8%), bad satisfaction (2.1%) in Information dimension; good satisfaction (60.3%), regular satisfaction (37.6%), bad satisfaction (2.1%) in accessibility and opportunity dimension; satisfied (53.1%), regular satisfaction (42.8%), bad satisfaction (4.1%) in security and privacy dimension; good satisfaction (64.9%), regular satisfaction (33.0%), bad satisfaction (2.1%). In dimension Equipment and Materials; good satisfaction (52.6%), regular satisfaction (43.8%), bad satisfaction (3.6%) and last but not least in the general attention dimension; good satisfaction (4.6%), regular satisfaction (93.8%) and bad satisfaction (1.5%). These results allow us to conclude that in the dental service of the Jerusalem hospital there is a good satisfaction in the establishment.

**Keywords:** Satisfacción level, dentistry and patient satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Satisfacción tiene un significado muy amplio, pero en la atención odontológica nos da a conocer como el paciente se siente frente a los servicios brindados por el odontólogo, después de recibir el tratamiento, esto requiere estudios para evaluarlo y observar que tan malo o bueno fuimos en el tratamiento (Zanabria, 2017), a la vez, debe cubrir los aspectos como el entorno, proceso y los resultados del paciente con el tratamiento brindado (Vargas. 2012) para lo cual, debemos tomar medidas correctivas para mejorar la atención del servicio odontológico de la institución (Torres, 2015). El Odontólogo debe satisfacer estas necesidades, por lo tanto su opinión es de suma trascendencia para optimizar la prestación del servicio y ser considerado alguno de los objetivos principales de los prestadores (Gonzales, 2015), durante la atención el paciente puede generar diferentes emociones como el temor y la impaciencia, la cual puede ser capaz de manera directa con el tratamiento establecido por el profesional, estas emociones puede presentarse en diferentes aspectos: Miedo a las agujas, handpiece, extracciones dentales o no se siente bien con el profesional (Gonzales, 2016).

En efecto, las prestaciones de salud se basan en las interacciones humanas, brindando sensaciones positivas o negativas que se interpretan como satisfacción o insatisfacción (Córdova, 2015),

Actualmente, el usuario es más exigente con lo que recibe por parte de las instituciones de Salud, que debemos estar a la vanguardia entregando calidad y calidez al paciente, siendo muy significativo para ir reformando la calidad de atención de los pacientes. (Vizcaíno, 2016), debemos mencionar que para hablar de satisfacción también hablamos de calidad, la complejidad de factores que los relacionan ha sido base para el desarrollo de modelos para evaluar esta relación desde un punto estratégico, siendo base para tomar decisiones y proponer programas que ayuden y beneficien a mejorar la calidad (Zeithaml, Berry, & Parasunaman, 1993).

En el mismo sentido, Gotieb, Grewal y Brown en 1994 citaron que la satisfacción es consecuencia del rendimiento de la calidad, de la misma forma la calidad se mide dentro de una evaluación específica de creencias y experiencias, mientras la satisfacción lo hace como una evaluación general.

Siendo así, la realidad problemática sobre temas de satisfacción es amplia debido a que es una serie de procesos, hasta llegar a completar el servicio, a nivel internacional según la OMS siempre hay una limitada disponibilidad o existe inaccesibilidad de una atención odontológica, tanto para adultos mayores, personas con bajos recursos económicos. En la India la odontología ha sido considerada una profesión peligrosa, pero como cualquier otra carrera es un trabajo gratificante, pero existe mucho obstáculo para poder tener una atención de calidad en ese país. En España según la investigación nacional de salud del 2006 su población acude primordialmente por atenciones restauradoras y rehabilitadoras, por consiguiente las expectativas sobre actividades preventivas en ese país son escasas (López Antonio, 2012). En igual forma, en Sudamérica, están pasando una serie de transformaciones sociales, económicos, profesionales donde influye mucho factores de tiempo, infraestructura y trato personal, si comparamos Sudamérica con Europa podemos recalcar que países como Colombia, Ecuador, Bolivia, no todos sus habitantes tienen un acceso a un servicio odontológico siendo una región tercermundista tenemos más déficit en atención de calidad (Elizondo José, 2012), en nuestro caso

Del mismo modo, a nivel nacional los hospitales estatales se enfrentan a las mismas verdades también, a pesar de la lucha para mejorar este servicio, las largas colas para sacar una cita hace que el servicio de calidad y satisfacción no sean tan buenas dentro de estas instituciones públicas, existiendo siempre una duda sobre la satisfacción (Gonzales, 2016).

Sin embargo, a nivel regional, hay una gran demanda de atenciones odontológicas en las instituciones públicas, tanta es la demanda que no solo es la falta de tiempo durante la atención o tratamiento brindado, también es el uso de materiales escasos en los hospitales en el servicio odontológico, a la vez la infraestructura o equipamiento no es lo que espera el paciente, recalcar que también una realidad problemática es la parte donde medicamos al paciente en la cual influye mucho debido a que el paciente se queja por lo que medicamos. Todo esto influye mucho en la satisfacción del paciente (Vizcaíno, 2016).

A nivel local, se podría decir lo mismo, los estándares de satisfacción son similares en las pocas investigaciones que se realizaron sobre satisfacción en odontología, considerados por los pacientes en su gran mayoría regulares, esto mucho depende

también de la confianza que le tiene el paciente, como también, la infraestructura o los equipos empleados en ellos. Para Cedamano, (2014), los pacientes buscan la mayor confianza posible y la experiencia, pero esto también depende de que modelos de atención recibe el paciente, si es una atención primaria (pacientes de recursos bajos) o de una atención hospitalaria, pero mientras nos vamos alejando vemos que esto se va reduciendo, existe una gran brecha si también comparamos un establecimiento de Essalud con Minsa, encontrando que al comparar niveles de satisfacción en Minsa existe una mejor satisfacción (89.4%) y en Essalud (74%), pero existe la brecha de tiempos y accesibilidad como una dimensión problema siempre en los establecimientos

En la actualidad, la satisfacción es una variable muy importante en las evaluaciones de indicadores de los servicios de salud debido a que brinda una indagación de la calidad de atención del profesional, de un modo internacional o nacional (O. Gonzales, 2015), como ya lo mencionamos establecimientos de ESSALUD y el MINSA, son criticados por la mala atención brindada en las prestaciones de los servicios que ofrecen o en algunos casos, no cuentan con dicha prestación, tanto así que la mayoría no tiene acceso a una atención buena, adecuada y amable a su realidad, casi en su mayoría se presentan quejas por malos tratos y malos resultados de la atención, conociendo todo esto es importante conocer la realidad respecto a la satisfacción, y para entender esta realidad debemos saber cómo lo percibe cada paciente, mediante instrumentos para medir la satisfacción y más taxativamente en nuestro campo de la atención dental, en consecuencia y dando cuenta de lo ya mencionado se realiza la siguiente que la investigación, encontrándonos a la vez con investigaciones ya realizadas sobre este tema en cual están a nivel internacional, nacional y regional.

Siendo así, en un contexto internacional:

Encontramos a Huertas, (2015) en Costa Rica, brindo un estudio de “Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia (Costa Rica)”. Donde su objetivo principal es determinar el nivel de satisfacción de pacientes de Moravia. Siendo descriptivo, transversal, teniendo como muestra de 60 pacientes, donde se aplicó una técnica siendo la encuesta y el instrumento un cuestionario evaluando accesibilidad y ubicación, tiempo del servicio, servicio del profesional, infraestructura y costos y temas de comunicación, teniendo la investigación como resultado que el

80% de pacientes estaban satisfechos. Llegando a la conclusión de que los pacientes se encontraban satisfecho pero siempre existe una brecha de insatisfacción en ellos.

Lo mismo realizó Reyes, (2015) en México, desarrollo un estudio donde su objetivo principal es medir la satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Este tipo de estudio fue de diseño transversal analítica con una muestra de 493 pacientes, siendo su instrumento el cuestionario de 51 ítems con el que se encontraron datos sociodemográficos e información sobre la percepción de los usuarios en el servicio odontológico recibido. Se obtuvieron como resultados que el 88.0% se encontró satisfecho con el servicio recibido y un cumplimiento de la expectativa de los usuarios de 59%, concluyendo que en general que el trato brindado por el personal de salud es el principal objetivo donde hay q mejorar acciones para aumentar la satisfacción del paciente en el área de odontología.

Luego se desarrolló un proyecto por Loaiza (2107) en Ecuador, en la cual su objetivo principal es determinar el grado de satisfacción después del tratamiento de ortodoncia a pacientes que acuden a la ULA. El estudio descriptivo, observacional, con una muestra de 100 individuos teniendo como resultados el 52% de las personas encuestadas están insatisfechas mientras que el 48% están satisfechos en general, posteriormente durante el tiempo del uso de brackets, dentro de los 4 meses se encuentran insatisfechos con el 56.5% y satisfecho con el 43.5%; dentro de los 6 meses se encuentran insatisfechos con el 48.6% y satisfecho con el 51.4%; dentro de los 12 meses se encuentran insatisfechos con el 42.9% y satisfechos con el 57.1%. Su conclusión fue una insatisfacción con el tratamiento, debido a las recidivas, pero en mismo año, Mena, (2017). En Ecuador, realizó una investigación para valorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central de Ecuador, siendo su objetivo principal valorar el nivel de satisfacción de los usuarios, con un diseño no experimental, cuantitativo, transversal, siendo su muestra de 162 usuarios, donde su instrumento fue el modelo Servqual, en la cual, se obtuvieron como resultados una satisfacción del 97%; 17.3% fue satisfactoria y el 79.3% muy satisfactorio. . Su conclusión en general fue un nivel de satisfacción alto, sim embargo aún hay brechas para mejorar la satisfacción.

De la misma forma en el mismo año Camacho, (2017) en Costa Rica, desarrollo una investigación en donde su objetivo principal fue determinar la satisfacción del usuario del servicio odontológico de la clínica de Periodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica, con una tipo de estudio descriptivo, transversal, consistiendo con una muestra de 47 pacientes. En efecto teniendo como instrumento el cuestionario con escala de Likert, contando con 5 dimensiones en su proyecto de investigación, teniendo de forma general que un 94% de pacientes se encontraban muy satisfechos y el 6% satisfecho, concluyendo que hay niveles altos de satisfacción, pero hay mucho por mejorar referente a ciertas variables.

Debido a los antecedentes previos de investigación, Sixto, (2018) en Cuba, realizo una investigación teniendo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis dental, siendo un estudio longitudinal y prospectivo. Su población estuvo constituida por 489 pacientes, así mismo su muestra fue conformada por 481 pacientes atendidos y obteniendo como resultados el 99.5% resultaron muy satisfechos con la dimensión de mecánicas de las unidades dentales y el 98.5% con la preparación del personal especializado en la consulta y su atención. Concluyendo que para llegar a una satisfacción alta depende de experiencias previas con la atención recibida.

Y por último y no menos importante Meléndez, (2019) en México, realizo una investigación cuyo objetivo principal es evaluar la calidad de atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario mediante dimensiones de estructura, procesos y resultado, siendo un estudio descriptivo, prospectivo, su muestra es de 200 pacientes aplicándoles como instrumento un cuestionario, posteriormente teniendo como resultado un 90% de los encuestados refirió siempre recibir un trato amable; el 67.5% se siente satisfecho con la explicación recibida acerca de su tratamiento; el 74.5% estuvo satisfecho con una mejor educación de salud bucal; el 36.5% le gusto el tiempo de espera. Su conclusión fue que el grado de satisfacción gira en función del trato, tiempo y explicación del profesional.

Por otro lado, en nuestro ámbito nacional:

Encontramos a Córdova, (2015) Chiclayo, Perú, realizo una investigación de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martin de Porres. La cual fue un estudio no experimental, descriptivo y transversal en octubre

con una muestra de 60 pacientes encontrando un nivel de satisfacción con el 76.6% calificándolo como buena y un 23.3% como regular. Concluyendo que la satisfacción gira en torno a las dimensiones mencionadas.

También se realizó un investigación por Camba, (2015) Chimbote, Perú, que consistía en “Determinar la calidad del servicio de odontología en el centro médico El Progreso”, siendo descriptiva, transversal, aplicada, cuantitativo y no experimental. La muestra consta de 142 pacientes presentándose en 5 dimensiones, su instrumento fue un cuestionario con 15 ítems. Los resultados obtenidos fueron 52.5% donde los pacientes se entraban con una satisfacción buena y el 47.5% se encontraban insatisfechos. Mientras que en calidad del servicio en elementos tangibles 39.2% satisfechos; 60.8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad 55.1% satisfechos; 44.9% de insatisfacción. En conclusión la calidad es calificado por los usuarios determinando una mayor satisfacción, respecto a los resultados de la dimensión de elementos tangibles, presenta mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad encontramos mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta también se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad encontramos mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción.

Del mismo modo, Zanabria, (2016), Tacna, Perú realizo una investigación cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción en la especialidad de ortodoncia en la clínica odontológica de la universidad privada de Tacna en el año 2016, su estudio fue tipo observacional, prospectivo, descriptivo, trabajando en su totalidad de su población en la clínica de la universidad, su instrumento aplicado fue un cuestionario consistiendo de 15 ítems, encontrando como resultados en las dimensiones son: instalaciones y materiales; 76.7%, Trato personal, 60.5%, eficacia; 53.5%, información; 83.7%, atención general; 62.8%; seguridad y privacidad; 48.8%, accesibilidad y oportunidad; 41.9%. En conclusión su nivel de satisfacción fue de 51.2% y 39.5% con satisfacción regular. Según el sexo presentan satisfacción alta 59.1 % son mujeres, mientras que los varones presentan una satisfacción media con un 47.1%.

No obstante, Mamani, (2017). Puno, Perú, realizo una investigación cuyo objetivo es determinar el grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención

odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, siendo un estudio no experimental, de corte transversal, donde su población fue de 60 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico en una encuesta que consistía de 40 preguntas para medir su nivel de satisfacción. su instrumento fue un cuestionario con 40 ítems, teniendo como rangos de (alto, medio y bajo). Sus resultados fueron que el 81.7% presentan un alto nivel de satisfacción y el 18.3% obtuvo un grado medio en la satisfacción en relación a la calidad. En dimensiones encontramos que en Atención técnica; satisfacción (66.7%), muy satisfecho (18.3%), medianamente satisfecho (15%). Relación interpersonal; satisfecho (56.7%), muy satisfechos (11.7%), satisfechos (31.6%). Accesibilidad; satisfechos (66.7%), muy satisfechos (15%), medianamente satisfechos (18.3%). En conclusión todos los pacientes presentan un grado alto de satisfacción (81.7%).

Del mismo modo, Saavedra, (2018) en Huánuco, Perú, realizó un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción percibido por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2018, siendo un estudio tipo descriptivo no experimental, transversal. Su población general era de 120 pacientes. Teniendo como instrumentos cuestionarios (escala de Servqual), en la cual tuvo como resultados determinando que el 66.7% de los paciente atendidos percibieron una satisfacción en rango medio con la atención recibida con las 4 dimensiones (atención técnica 36.7%, relación interpersonal 42,5%, a diferencia de accesibilidad 62.5%, ambiente de atención con un 73.3%, y en menor porcentaje percibieron satisfacción baja un 9,2%. Por lo que en conclusión podemos decir que aún existen brechas en las dimensiones para lograr altos grados de satisfacción.

Posteriormente Salazar, (2018) Lima, Perú, realizó un estudio para determinar la satisfacción del adulto mayor atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, donde los resultados obtenidos se aprecian con un porcentaje del 73.3% que corresponden al grado de “satisfecho” y un porcentaje de 18% de totalmente satisfechos lo que manifiesta que los pacientes están satisfechos con la atención odontológica. Estos valores tiene una notable diferencia con el grado de satisfacción “indiferente” que solo representa un porcentaje del 8.7%. Por lo que en



su conclusión determino un alto grado de satisfacción en los pacientes adultos mayores.

El presente estudio de Turpo, (2018)Lima, Perú, realizo una investigación cuyo objetivo principal fue la calificación de atención y el nivel de satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Valdivieso, su estudio fue descriptivo, correlacional, teniendo como muestra de 98 usuarios por muestreo probabilístico aleatorio, su instrumento, un cuestionario que será evaluada bajo una escala de Likert, donde los resultados encontrados con relación a la edad el rango más frecuente fue de 40.8%, para la edad de 29 a 39 años. El sexo más frecuente fue el femenino 60.2%. Con relación a la procedencia del domicilio, fueron de AAHH 49% y de zona urbana 44.9%, siendo así en calidad de atención y nivel satisfacción se muestra cierta tendencia de acuerdo a los incrementos de la percepción de la calidad, también incrementa los valores de satisfacción. En su conclusión final determino que la calidad y satisfacción tiene una relación significativa.

Finalmente, a nivel Regional:

Encontramos a Gonzales, (2016).Trujillo, Perú. Realizo un estudio cuyo objetivo principal era determinar el nivel de satisfacción en la clínica estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego, siendo un estudio, descriptivo, transversal, con una muestra de 144 pacientes, para su evaluación utilizaron un cuestionario, obteniendo como resultado un 87.5% se encontraban muy satisfecho con la atención y un 12.5% se encontraba con satisfacción regular según los pacientes encuestados. Siendo su conclusión que los pacientes atendidos se encuentran altamente satisfechos.

Por otra parte Chávez, (2017). Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo principal medir el nivel de satisfacción en paciente que reciben tratamiento ortodóntico, en Trujillo, siendo prospectivo, transversal observacional. Su muestra consta de 75 pacientes elegidos en la cual considero 6 escalas para medir el nivel de satisfacción, obteniendo como resultado: La relación entre el Ortodontista – paciente presenta una media de 4.03 (D.E. 1.36); aspecto situacional una media de 3.89 (D.E. 1.19); mejora dentofacial una media de 4.01 (D.E. 1.23); mejora psicosocial 3.85 (D.E. 1.23); función dental 4.00 (D.E. 1.15); categoría residual 3.94 (D.E. 1.23). ), Concluyendo que existe una satisfacción buena en los pacientes.

No obstante, referente a teorías relacionadas describiremos a la satisfacción del paciente, teniendo múltiples significados. Satisfacción desde el punto de vista del usuario; según el MINISTERIO DE SALUD DEL PERU, es un indicador para que el paciente brinde un criterio sobre el servicio (Ministerio de Salud, 2013), pero otro autor lo define a la satisfacción cuando se refiere a la percepción y actitud de una persona, pero si nos referimos a la satisfacción del paciente nos enfocamos a la valoración ética, cultural y social (Espejo, 2015). La satisfacción que brindan los pacientes está influenciada por varios factores, como la demografía, la parte social, económica y cultural.

Koss y Donabedian consideraron expresivamente la satisfacción del paciente como un resultado de atención sanitaria, pero también basada en 2 teorías de satisfacción, siendo así la primera se basa en la teoría de la “acción razonada”, donde se considera a la percepción del paciente y a la importancia de las dimensiones de la atención. En segundo lugar, la teoría de “confirmación de expectativas”; donde permite definir una zona de tolerancia o un rango donde la atención recibida es aceptable para el paciente, identificando esa zona podemos mejorar sobre que ámbito de la atención es conveniente mejorar (Joaquín, 2006).

Sin embargo, en el plano odontológico la satisfacción está enlazada a la eficacia, dependiendo de la singularidad del usuario, tanto la edad, sexo, educación y nivel socioeconómico. Por lo tanto la conformidad del paciente con la calidad percibida es consecuente de la imagen y el valor captado del servicio (Gonzales, 2016).

Por otra parte, existen 3 aspectos claves; ejecución de ideas y aptitudes para solucionar los problemas, el odontólogo preparado reducirá el estrés, miedo y ansiedad que puede presentar el paciente, un segundo aspecto es la expresión para la relación entre el odontólogo - paciente, del cual depende de la personalidad del odontólogo y finalmente tener la facilidad de brindar información, esto nos indica a la forma del profesional en brindar la información necesaria al paciente (Espejo, 2015)

Así mismo, recientemente hay autores que han reconocido que los pacientes que se sienten bien atendidos, son continuadores a tratarse siguiendo las indicaciones brindadas por el odontólogo, ayudando a una mejor atención. Es indispensable saber

la importancia de satisfacer a los pacientes, teniendo en cuenta lo indicado por Del Banco y Daley, Dimatteo, Donovan y Dwyer (Salazar, 2018): Las necesidades captadas por el paciente, la búsqueda de atención, las condiciones donde acude a recibirla, las indicaciones del prestador sobre el uso correcto del tratamiento, la continuación o uso del tratamiento, que regrese o no al prestador de servicios y que recomiende o no los servicios a los demás.

Es así que para estimar la satisfacción del paciente hay que evaluar diferentes aspectos que van de la mano con la salud para realizar una evaluación globalizada de satisfacción (Torres, 2015).

Por lo cual, Agudero y cols. Realizo un estudio con un cuestionario con una escala de Likert, donde nos da a conocer que puntos críticos tenemos en cuanto a la atención en el área de odontología, siendo este un modelo para determinar el grado de satisfacción en salud bucal.

Con relación, a las dimensiones de la satisfacción, hemos seguido las dimensiones realizadas por 3 investigaciones previas de las cuales son Agudero en el año 2018, Vargas en el año 2012 y Zanabria en el año 2017 (Zanabria 2017), brindado a la vez una serie de preguntas siguiendo las dimensiones de trato personal, donde se ve involucrada la atención odontológica por los que conforman el servicio (repcionista, auxiliar, odontólogo y resto de personal); eficacia, donde nos referimos a la atención recibida considerando el tiempo de la consulta, el examen y el tratamiento realizado por el profesional; información, en ella describe la explicación del diagnóstico - tratamiento y a las instrucciones después del tratamiento, esto ayudara a que el paciente se sienta m acomodo y sin mucha ansiedad durante el tratamiento; accesibilidad y oportunidad, refiriéndose a los horarios de atención si son conformes para el paciente y a la accesibilidad al tratamiento y tiempo de espera del servicio; seguridad y privacidad, donde se refiere a la tranquilidad brindada ya la privacidad del profesional en la atención; equipamiento y materiales, se refiere a las instalaciones del servicio y a los materiales utilizados durante el tratamiento y por ultimo atención general donde se refiere al motivo de consulta y a la atención general hasta llegar a la atención odontológica.

Por consiguiente, para estas dimensiones debemos mencionar instrumentos de medición, para medir actitudes y a la vez medir la satisfacción de los usuarios. La escala de Likert mide las percepciones únicas; también es considerada como escala de suma por la valoración de cada unidad con la suma de las respuestas obtenidas en los ítems. Estos ítems están estructurados con 5 alternativas de respuesta y cada uno con su puntaje: muy insatisfecho (1); insatisfecho (2); indiferente (3); satisfecho (4) y muy satisfecho (5) (García J. 2011).

Por otro lado, Berelson nos define que la percepción es el proceso en el cual el paciente organiza, selecciona e interpreta los datos que capta para formar una imagen, a la vez, esta percepción se expresa en signos, como la cortesía, comodidad, buen ánimo, la sonrisa, el trato nos brinda ventajas para que el usuario tenga una buena calidad de atención, mientras más compleja sea el servicio, más se cerrara ese camino a una buena atención.

Según una encuesta de satisfacción de usuarios externos del Ministerio de Salud, hubo una aceptación de los pacientes para participar en las encuestas demostrando una gran satisfacción, aunque no significa que la calidad de atención es buena. (Vizcaíno, 2016).

Ante lo expuesto, nos haremos la siguiente interrogante:

¿Cuál es el Nivel de Satisfacción según dimensiones de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, periodo Noviembre – Diciembre, año 2019?

Sin embargo, el presente estudio se justifica desde varios puntos:

Es muy importante conocer la satisfacción en la salud, debido a que buscamos mejorar la atención del paciente generando una mayor satisfacción en ellos, sin embargo, aún existen las deficiencias, donde nos encontramos con límites administrativos y culturales.

En primero lugar, a nivel científico, podemos determinar que este tipo de investigaciones nos ayuda a generar encuestas más certeras sobre como poder medir la calidad o nivel de satisfacción, generar soluciones dependiendo mucho del ámbito demográfico, económico y social en la población, además, podemos decir que esto nos

ayuda en muchos ámbito porque lo que queremos es mejorar esa atención brindada por el profesional hacia la población.

En segundo lugar, el nivel social, el estudio contribuirá a que las familias tomen conciencia sobre la importancia de este tipo de encuestas, el participar ayuda mucho a mejorar su calidad de atención a futuro dentro del servicio de odontología, y a la vez esto generara una influencia dentro del hospital o institución porque todos queremos brindar una buena atención a la población.

En tercer lugar, el nivel teórico, servirá para que los profesionales de salud, puedan mejorar su atención dentro del servicio de odontología con el fin de generar una satisfacción gratificante para el paciente, generar eficacia en nuestro servicio y tener una mejor comunicación con el paciente, ya que comprenden experiencias y procesos.

A nivel académico, basándose en nuestro ámbito de gestores de la salud podemos decir que este tipo de investigaciones nos ayudan en medir la calidad dentro de una institución, en la cual, siendo conocedores del tema, podemos desarrollar planes de mejora continua, capacitación y formación dentro de una institución.

En todo Hospital se propone generar mayores proyectos para mejorar el sistema de atención y tener a los que se atienden satisfechos con ella. Los resultados del estudio nos ayudara a identificar puntos críticos para mejorar la satisfacción, así mismo estos los indicadores de investigación nos servirán como evidencia confiable tanto para los pacientes como a las instituciones que brinden atención odontológica en la población. La metodología de esta investigación, es además evidenciar estrategias para un apropiado aprendizaje sobre la satisfacción de atención en odontología.

De acuerdo, a lo ya mencionado por diferentes teorías conceptuales, se realizó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción según dimensiones de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, periodo Noviembre – Diciembre, año 2019.

Además, realizamos objetivos específicos basado en dimensiones como: Determinar los niveles de satisfacción según dimensión trato personal a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, Determinar los niveles de satisfacción según dimensión eficacia brindada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, . Determinar los

niveles de satisfacción según dimensión información brindada a los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza. Determinar los niveles de satisfacción según dimensión accesibilidad y oportunidad brindada a los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza. Determinar los niveles de satisfacción según dimensión seguridad y privacidad brindada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza. Determinar los niveles de satisfacción según dimensión equipamiento y materiales brindada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital Jerusalén de la Esperanza. Determinar los niveles de satisfacción según dimensión atención general brindada a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza.

Considerando, que es una investigación descriptiva simple es indispensable aclarar que no lleva hipótesis.

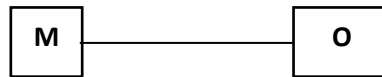
## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

El Diseño fue experimental, descriptivo, transversal.

Según, Hernández (2014); el estudio no experimental, estudia a las variables de cómo se comportaban en su forma real, para luego analizarlos, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento, por tanto, en este diseño no se forma una situación específica si no que se observa las que están presentes, del mismo modo, descriptivo, Fidias G. Arias (2013), debido a que consiste en buscar la especificación de las propiedades, las características inherentes a las variables en estudio, individuo o grupo, para aclarar su estructura o comportamiento y por último transversal, según Sánchez (2015) porque recolectaremos los datos en un momento. Su finalidad fue explicar variables en estudio y analizar la interrelación o incidencia en un momento.

Esquemáticamente es expresada en esta forma



Dónde:

**M** = Muestra de pacientes atendidos

**O** = Observación de satisfacción de los pacientes.

**2.2. Operacionalización de las variables:**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>	La satisfacción del paciente son actitudes y sentimientos hacia el profesional de los servicios recibidos, como resultado de la interacción paciente-dentista.(Márquez. 2012)	Para recolectar los datos y determinar la percepción del paciente sobre la atención recibida, se hizo mediante la técnica de la encuesta y como instrumento e aplico un cuestionario en escala de Likert	<b>TRATO PERSONAL</b>	Percepción la atención recibida	Ordinal  <b>BUENO (75 – 56) REGULAR (55 – 36) MALO ( 35 – 15)</b>
				Asesoría brindada Trato personal que recibido	
			<b>EFICACIA</b>	Resultados obtenidos Satisfacción del servicio brindado	
			<b>INFORMACIÓN</b>	Diagnóstico y Tratamiento recibida  Instrucciones recibidas	
			<b>ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD</b>	Horario de atención. Tiempo de espera.	
			<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD</b>	Confianza en la atención.  Privacidad del odontólogo	
			<b>EQUIPAMIENTO Y MATERIALES</b>	Instalaciones del área de odontología Atención con los equipos del Hospital Materiales utilizados en la atención.	
			<b>ATENCIÓN GENERAL</b>	Atención y servicio brindado	



## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población:

La población es un grupo de personas u objetos de los que deseamos conocer algo, este universo puede estar formado por personas, animales, muestras de laboratorio y otros (Pineda et al 1994: 108), siendo así, la población de estudio estuvo formada por 390 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.

### 2.3.2. Muestra:

Por otro lado, la muestra es una parte de la población en el cual observamos el fenómeno a estudiar y de la cual brindaremos conclusiones generales a toda la población (Tomas J. 2009). Para la determinación de la cantidad de muestra, se empleó la siguiente ecuación:

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

#### Valores

$$N = 390 \text{ pacientes}$$

$$Z = 1.96 \text{ (nivel de confianza 95\%)}$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.50 \text{ de pacientes satisfechos}$$

$$Q = 0.50 \text{ pacientes no satisfechos}$$

$$n = \frac{(390)(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(390 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 194$$

El total de muestra fue conformada por 194 pacientes atendidos, correspondiendo al 55% de la población.

### **2.3.3. Muestreo:**

También consideramos definir el muestreo que es la selección de un conjunto de personas o cosas que se consideran importantes del grupo al que pertenecen, teniendo como objetivo estudiarlas o determinar las características del grupo (Leonora E. 2016), en efecto el tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple siendo donde todos los pacientes o individuos tuvieron la misma posibilidades de ser elegidos para formar parte de una muestra.

### **2.3.4. Unidad de análisis:**

Por último, la unidad de análisis fue el paciente atendido en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza.

### **2.3.5. Criterios de inclusión:**

Considerando los criterios de inclusión que nos permitan caracterizar la población de estudio (Ruiz A. 2004), siendo estos: Pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019. Paciente que acepto participar en el presente estudio y en el caso de ser menor de edad, se le encuesto a sus padres aceptando participar en el presente estudio.

### **2.3.6. Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión son aquellos en la cual no cumplieron los criterios de inclusión y no pueden participar en la investigación (Ruiz A. 2009) que serán todos los Pacientes que no aceptaron participar en el presente estudio y aquellos pacientes que presentaron dificultades para responder.

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### 2.4.1. Técnica

En primer término, explicaremos la técnica; esto nos sirve para la recolección de datos permitiendo medir las variables en estudio (Barco, 2010), siendo así, en esta investigación se desarrolló una encuesta siguiendo nuestro objetivo principal y específicos.

Teóricamente, son formas de recolección de datos que se usan para explicar, comparar conocimientos, valores y conductas (Fink, 2008).

### 2.4.2. Instrumento

En segundo término, explicaremos el instrumento que se empleó para determinar la satisfacción del paciente, siendo este el cuestionario, donde se muestran las preguntas con sus opciones de respuestas y que fueron llenados por los pacientes atendidos. Dicho cuestionario cuenta con 15 ítems, utilizando una escala de Likert, para su calificación; considerando las dimensiones de: Trato Personal, Eficacia, Información, Accesibilidad y Oportunidad, Seguridad y Privacidad, Equipamiento y Materiales y Atención General, en la cual cada opción de respuesta tiene un puntaje asignado: muy insatisfecho (1); insatisfecho (2); indiferente (3); satisfecho (4) y muy satisfecho (5) (García J. 2011).

### 2.4.3. Validez

Por último y no menos importante la validez; siendo el grado en que un instrumento mide la variable en estudio (Ospino, 2007), a la vez, esta validación es brindada por el juicio de expertos en la cual debe mostrar la aceptabilidad del instrumento a aplicar.

*Cuadro 1*  
*Resultados de la validez del instrumento por*  
*expertos*

Expertos	Resultado
1. Dr. José Cabrejos Paredes	APLICABLE
2. Dr. Guillermo Fonseca Risco	APLICABLE
3. Dr. Miguel Carhuayo Matta	APLICABLE

Se realizó del mismo modo la Validación de Aiken (Aiken, 1985), siendo un coeficiente que nos permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de los jueces o expertos (Escurre, 1988). Teniendo como resultado 0.73 de validación, siendo a aceptable el instrumento.

#### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento es el grado en el cual la aplicación repetida del instrumento produce resultados iguales (Ospino J. 2007).

Para lo cual, se realizó una prueba piloto de 25 pacientes como muestra, para luego realizar una prueba estadística Alfa de Cronbach.

*Cuadro 2*  
*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	15

De Vellis, (2006), realizo una escala para determinar el grado de confiabilidad: Menor de 60 es inaceptable; 60 a 65 es indeseable; 65 y 70 es mínimamente aceptable; 70 a 80 es respetable; 80 a 90 es buena y de 90 a 100 muy buena. Si tenemos consideración esta escala y siendo nuestro resultado de 0.855 podríamos decir que el grado de confiabilidad es bueno.

#### **2.5. Procedimiento de recolección de datos**

1. Para la recolección de datos se procedió a pedir una constancia de permiso de la realización de esta investigación en la UTES Trujillo 06.
2. Se procedió a ir al hospital donde se realizara las encuestas con la constancia de aceptación de la UTES TRUJILLO N° 6 y presentarse con los directivos de la institución.
3. La recolección de datos fue después de la atención recibida se en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, considerando los criterios de inclusión y exclusión.
4. Una vez obtenidos los datos se pasó a la elaboración de las tablas y matrices de datos para después procesarlo en el software estadístico SPSS, versión 23.

5. Para análisis e interpretación se consideró marco teórico y juicio crítico.
6. Por último, se elaboró los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Según los objetivos, el procedimiento estadístico fue tipo descriptivo, la cual fue procesada mediante el programa de cálculo de Microsoft office Excel 2016.

Asimismo, describiremos la estadística descriptiva, siendo un grupo de técnicas numéricas y gráficas para analizar datos de un grupo de la población a la cual pertenecen, utilizando tablas de distribución de frecuencia para obtener el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.

La distribución de frecuencia nos ayuda a poder agrupar datos en categorías, donde muestran el número de observaciones (Mendoza L, 2008).

Los resultados fueron demostrados utilizando figuras o tablas que muestre el hallazgo para esta investigación.

## **2.7. Aspectos éticos**

En esta investigación se puso en práctica los principios éticos de Belmont (2005), citado por Erazo (2015) que reguló y guio la conducta ética de la investigadora, siendo estos:

**Respeto a las personas:** Todos los individuos deben deliberar sobre sus propios fines y actuar de acuerdo a ellos.

**Beneficencia:** Este principio ético básico implica no hacer daño a las personas y procurarles brindarle beneficios y el mínimo daño posible.

**Justicia:** Exige que haya equidad en la distribución de los esfuerzos y de los beneficios en la investigación.

### III. RESULTADOS:

En este capítulo se hace referencia a las tablas estadística descriptiva que se han utilizado para organizar los datos obtenidos en la investigación.

**Tabla 1**

*Distribución de los pacientes según la dimensión Satisfacción por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Satisfacción	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	3	1,5
Regular	73	37,6
Bueno	118	60,8
Total	194	100%

En la tabla observamos que según el nivel de satisfacción de los pacientes, encontramos que el 60.8% satisfacción es buena, el 37.6% satisfacción regular y el 1.5% satisfacción mala.

**Tabla 2**

*Distribución de los pacientes según la dimensión trato personal por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Trato Personal	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	7	3,6
Regular	62	32,0
Bueno	125	64,4
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión trato personal, encontramos que el 64,4% su satisfacción es buena, el 32.0% satisfacción regular y el 3.6% satisfacción mala.

**Tabla 3**

*Distribución de los pacientes según la dimensión eficacia por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Eficacia	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	4	2,1
Regular	50	25,8
Bueno	140	72,2
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión información a los pacientes, encontramos que el 72,2% su satisfacción es buena, el 25.8% satisfacción regular y el 2.1 satisfacción mala.



**Tabla 4**

*Distribución de los pacientes según la dimensión información brindada por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Información	Nº de pacientes	Porcentajes
Malo	4	2,1
Regular	73	37,6
Bueno	117	60,3
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión información brindada, encontramos que el 60.3% su satisfacción es buena, el 37.6% satisfacción regular y el 2.1% satisfacción mala.

**Tabla 5**

*Distribución de los pacientes según la dimensión de accesibilidad y oportunidad por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Accesibilidad y Oportunidad	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	8	4,1
Regular	83	42,8
Bueno	103	53,1
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión de accesibilidad y oportunidad, encontramos que el 53,1% su satisfacción es buena, el 42.8% satisfacción regular y el 4,1% satisfacción mala.

**Tabla 6**

*Distribución de los pacientes según la dimensión deseguridad y privacidad por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Seguridad y Privacidad	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	4	2,1
Regular	64	33,0
Bueno	126	64,9
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión de seguridad y privacidad, encontramos que el 64,9% su satisfacción es buena, el 33,0 % satisfacción regular y el 2,1% satisfacción mala.

**Tabla 7**

*Distribución de los pacientes según la dimensión de equipamiento y materiales por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Niveles	Nº de pacientes	Porcentajes
Malo	7	3,6
Regular	85	43,8
Bueno	102	52,6
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión de equipamiento y materiales, encontramos que el 52,6% su satisfacción es buena, el 43,6% satisfacción regular y el 3,6% satisfacción mala.

**Tabla 8**

*Distribución de los pacientes según la dimensión de atención general por niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.*

Niveles	N° de pacientes	Porcentajes
Malo	3	1,5
Regular	182	93,8
Bueno	9	4,6
Total	194	100%

En la tabla observamos que según la dimensión atención general, encontramos que el 4.6% su satisfacción es buena, el 93.8% satisfacción regular y el 1.5% satisfacción mala.

#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados en esta investigación, teniendo en cuenta el principal objetivo que consiste en determinar el nivel de satisfacción por dimensiones de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, periodo Noviembre – Diciembre, año 2019, encontramos que un 60% de pacientes de encuentran con un nivel de satisfacción buena. En la cual podríamos decir que esto afirma la teoría de la “acción razonada”, donde nos dice que el paciente percibe el trato recibido. Al igual que Zelada Alfaro y cols. (2013). Encontraron un nivel de satisfacción alto e 97.8% no existiendo bajo nivel de satisfacción, con una muestra de 184 paciente en la clínica de la Universidad de Trujillo.

Siendo no muy similar a la satisfacción encontrada en una institución Pública con una privada, de la misma forma, Zanabria María y cols. (2017), encontraron que los pacientes de estudio muestran una alta satisfacción en un 51% y un 39.5% con satisfacción media, del mismo modo, Huertas y cols. (2015). Encontraron un nivel de satisfacción con el uso de cuestionarios de satisfacción y una muestra de 60 pacientes encontrando 80 % de satisfacción por parte de sus pacientes en una investigación a la consulta privada en Costa Rica, por otro lado Mamani Armando (2017) refirió en su investigación el 81.7% tiene un alto nivel de satisfacción y el 18.3% tiene un grado medio de satisfacción en relación a la calidad, donde su población fue de 60 pacientes seleccionados mediante muestreo probabilístico en una encuesta que consistía de 40 preguntas para medir su nivel de satisfacción, teniendo como rangos de (alto, medio y bajo). Podríamos decir que los resultados con los nuestros son muy similares a pesar ser investigaciones elaboradas en distintas zonas sociodemográficas.

De acuerdo a la dimensión de Trato Personal para determinar la satisfacción de los pacientes encontramos como resultados un 64.4% de satisfacción referente a esta dimensión, en la cual podríamos que la percepción del paciente no es el que espera recibir a pesar de ser un porcentaje alto de satisfacción. Siendo compatible con lo que encontró Zanabria Maria y cols. (2017) encontrando en su investigación 60.6% de satisfacción en la dimensión de trato personal, considerándolo alta. Lo mismo sucedió con la investigación realizada por Vargas Ramos (2012) encontrando un 96.9% de satisfacción en el trato personal siendo solo el 2.1% de insatisfacción.

Además, Mamani en su dimensión referente a relación interpersonal podemos decir que tiene concordancia o similitud con la dimensión de Trato personal, encontraron un 31.6% de pacientes satisfechos y medianamente satisfechos en un 11.7%. En relación a mi estudio los autores mencionados muestran valores muy similares a los encontrados en esta investigación, por lo que podríamos decir que el trato siempre es bueno en diferentes lugares o establecimientos, siendo este una carta de presentación del profesional, porque esto viene hacer la primero impresión que toma el paciente.

Con respecto a la dimensión de Eficacia encontramos como resultados un 72.2% de satisfacción de acuerdo a esta dimensión y un 25.8% siendo regular. En la cual podemos decir que existe una buena aceptación de satisfacción del paciente referente a esta dimensión, Zanabria María y cols. (2017) encontró referente a esta dimensión un 53.5% de satisfacción alta y un 11.6% de satisfacción regular. Mamani y cols. Encontró un 52.5% de satisfacción. Existiendo una diferencia entre ambas investigaciones, los pacientes buscan eficacia en un tratamiento, pero la inconformidad a veces se da por muchos factores asociados, como en algunos casos no se cumple esta dimensión.

De acuerdo a la dimensión de Información encontramos como resultado un 60,3% de satisfacción, siendo considerado en rango de bueno, un 37.6% considera una satisfacción regular y un 2.1% considera una satisfacción baja, igualmente por los resultados obtenidos se observa una brecha muy pronunciada en el porcentaje de satisfacción. Zanabria María y cols. (2017) en su investigación encontraron un 83.7% de satisfacción alta y un 4.7% de satisfacción regular y una satisfacción baja del 11.6%. En comparación con mi estudio se podría decir que hay diferencia en cuanto a la satisfacción en dicha dimensión. Esta diferencia podría ser por el estilo de vida de los pacientes o también al lugar donde se realizó esta investigación.

De acuerdo a la dimensión de accesibilidad y oportunidad encontramos como resultado un 53.1% de satisfacción considerándolo buena según nuestro rango, posteriormente un 42.8% de satisfacción, siendo regular y un 4.1% considero muy baja satisfacción, existiendo una diferencia en torno a la accesibilidad del paciente, esa diferencia nos

puede dar entender que en su mayoría el paciente no tiene una percepción buena referente a esta dimensión, por otro lado Zanabria María y cols. (2017) encontró una satisfacción alta del 41.9%, una satisfacción regular de 25.6% y un 32.6% considero una satisfacción baja. A la vez Vargas y cols. (2012), encontró un 80.4% de satisfacción en los usuarios que se atendieron en la clínica odontológica, sin embargo un 9.3% manifestó algún grado de insatisfacción. Mamani Armando (2017). Encontró una satisfacción del 66.7% en los pacientes encuestados, posteriormente un 18.3% se encontraba medianamente satisfechos. Podríamos decir que en esta dimensión no se cumple una buena satisfacción en comparación con los resultados de Vargas, como ya lo mencionamos también depende mucho no solo del servicio, sino también del momento en que el paciente saca su cita para su atención.

De acuerdo a la dimensión de Seguridad y Privacidad encontramos como resultados, un 64.9% se encuentran satisfechos, considerándolo buena según el rango establecido, posteriormente una satisfacción regular con un 33.0% y un 2.1% lo considera malo, estos resultados nos dan a conocer una satisfacción buena pero existen brechas para mejorar esta dimensión, Mamani Armando (2017), encontró en sus resultados según sus dimensiones teniendo en cuenta el de seguridad un 35.4% se encontraba satisfecho. Vargas y cols. (2012), encontró un 50% de satisfacción buena, posteriormente encontró un 36.60% de pacientes muy satisfechos. Zanabria María y cols. (2017), encontró en su investigación un 34.9% de satisfacción, considerándolo alta, y un 48.8% de satisfacción, según su rango considerándolo media.

De acuerdo a la dimensión de Equipamiento y materiales se encontró en la investigación un 52.6% de pacientes lo considero bueno la atención dentro del servicio dental del Hospital de Jerusalén de la Esperanza, mientras un 43.8% lo considero regular, podríamos decir que existe brechas en la percepción de paciente con el ambiente o consultorio, de las cuales pueden variar en los resultados, similares resultados encontramos en las investigaciones de Zanabria María y cols. (2017), Encontrando en su investigación una satisfacción buena del 76.7%, mientras que un 16.3% lo considero regular o media dentro de su rango, por otro lado Mamani Armando (2017) en su dimensión de Ambiente de Atención, lo podríamos considerar similar a nuestra dimensión aplicada encontró como resultado un 51.7% de pacientes



satisfechos y un 35% de paciente muy satisfechos en un establecimiento de salud en la ciudad de Puno.

De acuerdo a la dimensión de atención general, encontramos como resultados a un 4.6% de pacientes satisfechos, y a la vez encontramos un 93.8% lo considero una satisfacción regular, siendo para la investigación un poco contradictorio con otras investigaciones, porque es una dimensión que embarca todos los mencionado de acuerdo a los resultados , entonces deberíamos tener casi similares resultados en satisfacción, pero en este caso es de otra forma, Mamani Armando (2017), encontró en su investigación que el 53.1% están satisfechos con referencia a esta dimensión, mientras que un 37.2% de pacientes se encontraron muy satisfechos, por otro lado, Zanabria Maria y cols. (2017) encontró en la dimensión de atención general una satisfacción alta del 62.8%, a la vez una satisfacción baja del 34.9%.

## V. CONCLUSIONES

La mayoría de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019, presentan una satisfacción buena (60.8%), presentan un nivel de satisfacción regular (37.6%) y presenta un nivel de satisfacción mala (1.5%).

En relación a la dimensión de Trato Personal se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (64.4%), satisfacción regular (32.0%) y una satisfacción mala (3.6%).

En relación a la dimensión de Eficacia se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (72.2%), satisfacción regular (25.8%) y una satisfacción mala (2.1%).

En relación a la dimensión de Información se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (60.3%), satisfacción regular (37.6%) y una satisfacción mala (2.1%).

En relación a la dimensión de Accesibilidad y Oportunidad se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (53.1%), satisfacción regular (42.8%) y una satisfacción mala (4.1%).

En relación a la dimensión de Seguridad y Privacidad se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (64.9%), satisfacción regular (33.0%) y una satisfacción mala (2.1%).

En relación a la dimensión de Equipamiento y Materiales se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (52.6%), satisfacción regular (43.8%) y una satisfacción mala (3.6%).

En relación a la dimensión de Atención General se concluye que la gran mayoría de pacientes se encuentran satisfechos (4.6%), satisfacción regular (93.8%) y una satisfacción mala (1.5%).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Basado en el análisis y resultados de la investigación, recomiendo lo siguiente:

1. Se recomienda, elaborar y ejecutar talleres didácticos al paciente para mejorar la satisfacción, brindando charlas educativas mientras el paciente se encuentre esperando su atención, para disminuir el estrés psicológico del paciente, brindándole confianza e información antes de la consulta o tratamiento.
2. Referente a la dimensión accesibilidad y oportunidad, se sugiere poner en práctica estrategias de programación, de acuerdo al tratamiento o consulta de paciente, para reducir el tiempo de espera de los pacientes, a la vez preparar al personal para realizar un tratamiento en un tiempo determinado y no perder el ritmo de atención.
3. Otro punto importante, referente a la dimensión de Instalación, equipos y materiales, se sugiere un continuo mantenimiento de los equipos por la parte técnica del hospital, obtener otra unidad dental sería un prioridad para mejorar las metas establecidas , renovar instrumentales para brindar una buena calidad de trabajo al paciente y mayor eficiencia del profesional . Esto se puede lograr realizando un requerimiento al director del hospital, explicando las circunstancias.
4. Al mismo tiempo, los profesionales deben ser evaluados y estar en constantes capacitaciones sobre temas de satisfacción y calidad y verificar el cumplimiento, de tal forma que el profesional se involucre con la causa.

## REFERENCIAS

- Abdulrahman, A, Ahmed, A, Ahmad, A. (2018). *Journal of Clinic and Diagnostic Research*. 12(12). 36-39. Doi: 10.7860/JCDR/2018/38358.12399.
- Agudelo, A, Valencia, L, Oullon, E, Betancur, L, Restrepo, L, Pelaez, L. (2008). Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de Servicios de la Salud “ IPS universitaria”. *Rev. Fac. Odontol. Univ. Antioq* ; 19 (2).13-23.
- Alcides, J. (2019). *Calidad de atención en función del nivel de satisfacción obstétrica, de pacientes atendidas en Hospital Huaycan*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María*. (Tesis de Pregrado).Universidad Agraria de la Selva. Perú.
- Arocha, M, Márquez, M, Estrada, G. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. *MEDISAN 2015*. 19 (10). 3005-3011.
- Ávila, T. (2016). *Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de maestría). PUCESE. Ecuador.
- Berkowitz, B. (2016). The patient experience and Patient Satisfaction: Measurement of a Complex Dynamic. *Online J Issues Nurs*. 21(1).
- Bustamante, W. (2014). *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrobrejo. Perú.
- Calderón S., J, & Macetas F., L, (2018). *Nivel de Calidad de Servicio en la Clínica San Francisco de Asís S.A. en la Ciudad de Cajamarca, año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Perú.
- Calderón, S, Macetas, F, (2018). Nivel de Calidad de Servicios en la Clínica San Francisco de Asis S.A. en la ciudad de Cajamarca, año 2017. (Tesis de Pregrado).
- Camacho, Y. (2016). *Satisfacción del usuario del servicio odontológico de la Clínica de Periodoncia de la Facultad de la Universidad de Costa Rica en el periodo de abril – mayo del 2016*. (Tesis de maestría). Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

- Camarena, R. (2018). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud "San Agustín de Cajas" ubicada en el distrito de San Agustín de Cajas, provincia de Huancayo, Región Junín 2018*. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú.
- Camba, L. (2014). Calidad del servicio de odontología en el centro médico El Progreso, Chimbote, 2014. *Crescendo Cienc. Salud*. 5 (2).173-180.
- Chávez,F. (2017). *Nivel de Satisfacción de los pacientes que han recibido tratamiento de ortodoncia, en el distrito de Trujillo en el año 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Cogayo, J. (2014). *Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la clínica integral de la facultad de odontología de la Universidad central del Ecuador durante el periodo lectivo de setiembre 2013 a febrero 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Central de Ecuador. Ecuador.
- Córdova, D, Fernández, Y, Ortiz, R. (2015). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad San Martín de Porres. *KIRU*, 13 (2). 133-137.
- Dena, A. (2016). Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *Eur. J. Dent*. 10(2). 309-314.
- Espejo, D. (2018). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de Estomatología de una Institución Pública y Privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*.(Tesis de Pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Perú.
- Gallegos, F, Schmuck, A, Aguilera, F, Cornuy, M. (2017). Satisfaction of the use of fixed orthodontic appliances in patients from Paillaco and Valdivia. *Odontoestomatología*, 22 (3).54-61.doi: 10.22592/ode2018n32a7.
- García, J, López, J. (2013). Calculo del tamaño de la muestra en investigación en educación médica. *Inv. Educ. Med*. 2(8). 217-224.
- Gonzales, C. (2017). *Estudio de los determinantes de la satisfacción del cliente en universidades privadas: análisis de los comedores universitarios de la PUCP*. (Tesis de pregrado). Pontífice Universidad Católica del Perú. Perú.
- Gonzales, H. (2015). *Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.

- Gonzales, O. (2016). *Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de Salud I-4 de Castilla durante el año 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Alas Peruanas. Perú.
- Lewis, C, Newel, J. (2014). Perspectives of care for type 2 diabetes in Bangladesh – a qualitative study. *BMC Public Health*. 14(737).
- Ley general de Salud, N° 26842. Concordancias: D.S.N° 007-98-SA. Perú: 20 de julio del 2011.
- Mamani, A. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno.
- Mejía, Y, Amaya, R. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el periodo abril a junio 2011*. (Tesis de Maestría). Universidad del Salvador. El Salvador.
- Messarina, P. (2015). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital del Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV-Scientia* 8(2).119-123.
- Pérez, M. (2016). La satisfacción de la población y los servicios de la salud. *Rev. Cub. Salud Public.* 42(4).
- Ramírez, O, Carrillo, G, Cárdenas, D. (2016). Survey on Satisfaction with Healthcare of patients with Chronic Disease. *Rev. Elec trim de enfermería glob.* 15(44). 331-334.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción en el centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Reyes, S, Paredes, S, Legorreta, J. (2015). Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev. Cub. Estomatol.* 52(3).
- RM N° 527 – 2011. Ministerio de Salud (2012). Guía Técnica para la evaluación en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo –Minsa, Lima, Perú.
- Rocha, M, Alvarez, L, Bayarre, H, Puig, A. (2015). Satisfacción de usuarios y prestadores en relación con la atención en el hogar de ancianos “General Peraza”. *Rev. Habanera Cienc. Med.* 14(4). 496-505.
- Rueda, G, Albuquerque, A. (2016). La salud bucal como derecho humano y bien ético. *Rev. Lat. Biot.* 17(1). 36-59. Doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.2299>.

- Salazar, P. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la clínica de la Universidad Mayor de San Marcos*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Salgado, L, Amador, L, Mendoza, J, Pallares, M. (2016). Percepción de la satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. Colombia. *Rev. Nac. Odontol.* 12 (6).31-33.
- Sánchez, R. (2016). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos Cesar Garay García, mayo y junio 2016*. (Tesis de Pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sarrazola, A, Castaño, A, Sánchez, A. (2015). Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Rev. Nac. Odontol.* 12(23). 57-62. Doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
- Sausa, M. (2017). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. Se puede encontrar: <https://peru21.pe/lima/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/>
- Sixto, M, Arencibia, E, Labrador, D. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológicas. *Rev. Ciencias Médicas del Pilar del Rio*, 22 (2). 292 – 300.
- Stephen, F, Giseon, H, Varnhagen, C, Glover, K, Major P. (2014). Job satisfaction among Canadian orthodontists. *Am J Orthod. Dentofacial Orthop*, 123 (6). 695-700. doi: 10.1016/s0889 – 5406(03)002002
- Valer, A. (2017). *Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud San Sebastián, 2017*. (Tesis de Pregrado). Universidad Andina del Cuzco. Perú.
- Vargas, R, Samuel, A. (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 de Pregrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna.
- Vásquez, G, Corsini, G, Silva, M, Fuentes, J, Chahin, M, Santibáñez, J. (2016). Instrument to Measure patient Saisfaction about dental Care Clinic. *Int. J. Odontostomat*, 10 (1).129-134.
- Vertiz, J. (2018). *Nivel de Satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017*. (Tesis de Postgrado). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

- Viscaino, K. (2016). *Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas*. (Tesis de Pregrado). Universidad de las Américas. Ecuador.
- World Dental Federation (2015). El desafío de las enfermedades buco dentales una llamada a la acción global. Recuperado en <http://www.fdiworldental.org/media/84768/book>
- Yu Ning, J, Pei Liu, P, Chung, M. (2018). Patients satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. 18(1). Doi: 10.1186/s12903-018-0477-7.
- Zanabria, M. (2017). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Especialidad de Ortodoncia en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016*” (Tesis de Pregrado). Universidad Privada de Tacna. Perú.



## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento

#### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Estimado paciente, para seguir a la vanguardia y la mejora de nuestra atención brindada hacia ustedes, hemos realizado un cuestionario en la cual deberá leer detenidamente y marcar con una (X) en la alternativa que usted crea conveniente después de su atención. Esperamos su apoyo y sinceridad en todo el caso.

DIMENSIONES	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
<b>TRATO PERSONAL</b>					
1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?					
2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?					
3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?					
<b>EFICACIA</b>					
4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?					
5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?					
<b>INFORMACION</b>					
6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?					
7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?					
<b>ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD</b>					
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?					
<b>SEGURIDAD Y PRIVACIDAD</b>					
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?					
<b>INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES</b>					
12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?					
13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos del hospital?					
14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
<b>ATENCION GENERAL</b>					
15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología?					
<b>PUNTOS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## **Anexo 2: Consentimiento Informado**

Estimado Sr. (a, ita) :

El presente documento tiene la finalidad de invitarle a participar en la investigación titulada “Nivel de satisfacción por dimensiones en los pacientes atendidos en el are de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, noviembre – diciembre, año 2019.

La información que brinde a este estudio será de forma voluntaria y exclusivamente utilizado por el investigador y se mantendrá una debida confidencialidad, sin efectuar ningún daño a su persona.

Por participar en este estudio, no recibiré ningún beneficio, salvo esto ayude a contribuir a mejorar la atención de este servicio hacia mi persona y población.

Por todo lo expuesto y mencionado, doy mi consentimiento voluntario para participar en la presente investigación.



---


**FIRMA**

Anexo 3: Matriz de validación de instrumento

**MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION SEGUN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "**

Variables	Dimensiones	Items	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES					
			MUY SATISFECHO		MUY INSATISFECHO		INDIFERENTE	SATISFECHO		MUY SATISFECHO		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y AL INDICADOR			RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
			SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO			
S A T I S F A C C I O N  D E L  P A C I E N T E	TRATO PERSONAL	1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?													X						
		2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?														X					
		3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?														X					
	EFICACIA	4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?														X					
		5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?														X					
	INFORMACION	6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?														X					
		7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?														X					
	ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?														X					
		9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?														X					
	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?														X					
		11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?														X					
	EQUIPAMIENTO Y MATERIALES	12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?														X					
		13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?														X					
		14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?														X					
	ATENCION GENERAL	15. ¿En términos generales, cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología?														X					

  
**Dr. Roberto Risso**  
**OTOLINGUOLARINGÓLOGO**  
**CIEN DE LA O**  
**FIENSA DEL EVALUADOR**

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLOGICA."

**OBJETIVO:**

odontológico de una

Determinar el grado de satisfacción según dimensiones del paciente que son atendidos en el servicio institución pública.

**DIRIGIDO :**

A todos los pacientes atendidos en el servicio de odontología de una institución pública de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

**GRADO ACADEMICO:**

**VALORACION:**

MUY ALTO	<del>ALTO</del>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

~~Emmanuel Barreto Sanchez~~  
Emmanuel Barreto Sanchez Risco  
ODONTOLARINGÓLOGO  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "

Variables	Dimensiones	Items	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES
			MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
S A T I S F A C C I O N  D E L  P A C I E N T E	TRATO PERSONAL	1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?								X		X		X		
		2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?						X		X		X		X		
		3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?						X		X		X		X		
	EFICACIA	4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?						X		X		X		X		
		5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?								X		X		X		
	INFORMACION	6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?						X		X		X		X		
		7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?						X		X		X		X		
	ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?								X		X		X		
		9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?						X		X		X		X		
	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?						X		X		X		X		
		11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?						X		X		X		X		
	EQUIPAMIENTO Y MATERIALES	12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?								X		X		X		
		13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?						X		X		X		X		
		14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?								X		X		X		
	ATENCION GENERAL	15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología?						X		X		X		X		

Dr. Miguel A. *[Firma]* ~~Sanjurjo~~ *[Firma]* ~~Matta~~ *[Firma]*  
 Cirujano Dentista  
 C.O.P. 8953

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLOGICA."

**OBJETIVO:**

odontológico de una  
Determinar el grado de satisfacción según dimensiones del paciente que son atendidos en el servicio institución pública.

**DIRIGIDO :**

A todos los pacientes atendidos en el servicio de odontología de una institución pública de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES:**

EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

**GRADO ACADEMICO:**

**VALORACION:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------


  
-----  
Dr. Miguel A. Carhuayo Matta  
Cirujano Dentista  
COP. 8953

-----  
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "

Variables	Dimensiones	Ítems	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACIONES Y / O RECOMENDACIONES
			MUY SATISFECHO	INSATISFECHO	INDIFERENTE	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LAS OPCIONES DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
S A T I S F A C C I O N  D E L  P A C I E N T E	TRATO PERSONAL	1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?								X		X		X		
		2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?						X		X		X		X		
		3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?								X		✓		X		
	EFICACIA	4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?						✓		X		X		X		
		5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?								X		X		X		
	INFORMACION	6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?								X		X		X		
		7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?						X		X		X		X		
	ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?								X		X		X		
		9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?							X		X		X		X	
	SEGURIDAD Y PRIVACIDAD	10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?								X		X		X		
		11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?							X		X		X		X	
	EQUIPAMIENTO Y MATERIALES	12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?								X		X		X		
		13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?							X		X		X		X	
			14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?							X		X		X		
		ATENCIÓN GENERAL	15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología?						X		X		X		✓	

  
 Dr. José E. Carrizo F. Flores, M.D., MPH  
 Doctor en Medicina/Doctor en Gestión Pública  
 Maestro en Salud Pública  
 Decano del Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública  
 Facultad de Medicina - UNT

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

"INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLOGICA."

**OBJETIVO:**

odontológico de una

Determinar el grado de satisfacción según dimensiones del paciente que son atendidos en el servicio institución pública.

**DIRIGIDO :**

A todos los pacientes atendidos en el servicio de odontología de una institución pública de salud.


**APELLIDOS Y NOMBRES:**

EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

**GRADO ACADEMICO:**

**VALORACION:**

MUY ALTO	<del>ALTO</del>	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------

  
Dr. José E. Cabrita Parrodes MD, PhD, MPH  
Doctor en Medicina/Doctor en Ciencias de la Salud  
Máster en Salud Pública  
Docente del Departamento de Medicina Preventiva y Salud Pública  
Facultad de Medicina - UNI



## Anexo 4: Validación de Aiken (encuesta)

### VALIDEZ DE AIKEN

#### DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA."

AUTOR DEL INSTRUMENTO: EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE Si pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
<b>TRATO PERSONAL</b>					
1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?				X	
2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?				X	
3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?				X	
<b>EFICACIA</b>					
4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?				X	
5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?				X	

INFORMACION					
6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?				X	
7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?				X	
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD					
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?				X	
9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?				X	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD					
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?				X	
11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?				X	
INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES					
12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?				X	
13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?			X		
14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?				X	
ATENCION GENERAL					
15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología??				X	

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( ) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. FONSECA RISCO, Guillermo

ESPECIALIDAD: OTORRINOLARINGOLOGÍA

  
 Guillermo Fonseca Risco  
 OTORRINOLARINGÓLOGO  
 CMP: 31317 PNE: 14047

## VALIDEZ DE AIKEN

### DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA."

AUTOR DEL INSTRUMENTO: EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE Si pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
<b>TRATO PERSONAL</b>					
1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?				X	
2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?				X	
3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?				X	
<b>EFICACIA</b>					
4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?				X	
5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?				X	

INFORMACION					
6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?				X	
7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?				X	
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD					
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?				X	
9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?				X	
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD					
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?				<	
11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?				X	
INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES					
12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?				X	
13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?			X		
14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?				X	
ATENCION GENERAL					
15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología??				X	

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( ) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. CARHUAYO MATTA MIGUEL

ESPECIALIDAD: REHABILITACION ORAL e IMPLANTOLOGIA

  
 Dr. Miguel Carhuayo Matta  
 Cirujano Dentista  
 COP 8953

## VALIDEZ DE AIKEN

### DATOS

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: "INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA."

AUTOR DEL INSTRUMENTO: EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ

TITULO DE LA INVESTIGACION: "NIVEL DE SATISFACCION SEGÚN DIMENSIONES DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019 "

Estimado Doctor, complete la tabla después de haber observado evaluado el instrumento. Si existe alguna opinión o respuesta o propuesta de modificarlo, anotarlo en la columna de observaciones

ITEMS A EVALUAR	NO PERTENECE	PROBLAMENTE NO pertenece	PROBLAMENTE Si pertenece	SI PERTENECE	Observaciones
<b>TRATO PERSONAL</b>					
1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?				X	
2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?				X	
3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?			X		
<b>EFICACIA</b>					
4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?				X	
5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?				X	

INFORMACION				
6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?				X
7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucción es recibidas por el odontólogo?				X
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD				
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?				X
9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?				X
SEGURIDAD Y PRIVACIDAD				
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?				X
11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?				X
INSTALACIONES, EQUIPOS Y MATERIALES				
12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?				X
13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?				X
14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?				X
ATENCION GENERAL				
15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología??				X

OPINION DE APLICABILIDAD: APLICABLE ( ) APLICABLE DESPUES DE CORREGIR ( ) NO APLICABLE ( )

APELLIDOS Y NOMBRES: Dr. José Efraín Carrasco Pariona

ESPECIALIDAD: Medicina Forense y Convencional

  
 Dr. José E. Carrasco Pariona MD, PhD, MPH  
 Doctor en Medicina/Doctor en Gestión Pública  
 Maestro en Salud Pública  
 Instituto del Departamento de Salud Pública

## Anexo 5: Validación de Aiken (resultados)

Enunciado	V. de Aiken
1. ¿Cómo se siente con la orientación brindada antes de su atención odontológica?	0.8
2. ¿Cómo se siente con el trato recibido por el odontólogo?	0.8
3. ¿Cómo se siente con la atención recibida por el personal del servicio de odontología?	0.7
4. ¿Cómo se siente con el tratamiento odontológico brindado por el profesional?	0.8
5. ¿Cómo se siente con el sistema de atención del servicio de odontología?	0.7
6. ¿Cómo se siente con la información recibida previamente a la atención odontológica?	0.8
7. ¿Cómo se siente con la explicación de diagnóstico y la instrucciones recibidas por el odontólogo?	0.8
8. ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	0.7
9. ¿Cómo se siente respecto a la facilidad para obtener una cita odontológica?	0.8
10. ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	0.8
11. ¿Cómo se siente con la privacidad brindada por el odontólogo?	0.7
12. ¿Cómo se siente con las instalaciones del área de odontología?	0.8
13. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?	0.8
14. ¿Cómo se siente respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?	0.8
15. ¿En términos generales, como se siente con la atención recibida y los servicios prestados en el área de odontología?	0.7
TOTAL	0.73

## Anexo 6: Estadística de fiabilidad

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Preg. 1	39,80	23,333	,380	,854
Preg. 2	40,16	20,307	,518	,845
Preg. 3	39,56	20,007	,638	,837
Preg. 4	39,96	19,457	,743	,830
Preg. 5	40,00	21,417	,499	,846
Preg. 6	40,08	19,910	,604	,839
Preg. 7	40,08	21,493	,541	,844
Preg. 8	39,96	21,290	,403	,852
Preg. 9	39,92	21,410	,349	,856
Preg. 10	39,72	22,043	,351	,853
Preg. 11	39,80	22,167	,549	,846
Preg. 12	39,96	22,040	,387	,851
Preg. 13	39,76	20,940	,466	,848
Preg. 14	39,88	21,277	,650	,840
Preg. 15	40,00	21,167	,470	,847



**Anexo 7: Base de datos (prueba piloto)**

Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2
2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3
7	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
8	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
10	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3
11	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
13	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
14	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
15	3	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
16	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
18	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1
19	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
20	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3
22	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	3	3
25	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3

**Anexo 8: Base de datos (muestra total)**

SUJETOS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
2	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	4
3	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	3
6	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
13	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	3	3
21	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

25	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
28	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
29	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
34	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
40	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4
45	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
52	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3

54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4
61	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2
71	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
74	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3
76	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
78	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
90	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
102	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
103	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
105	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
106	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
108	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

112	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4
114	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
123	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
124	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
125	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
127	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3
128	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
136	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

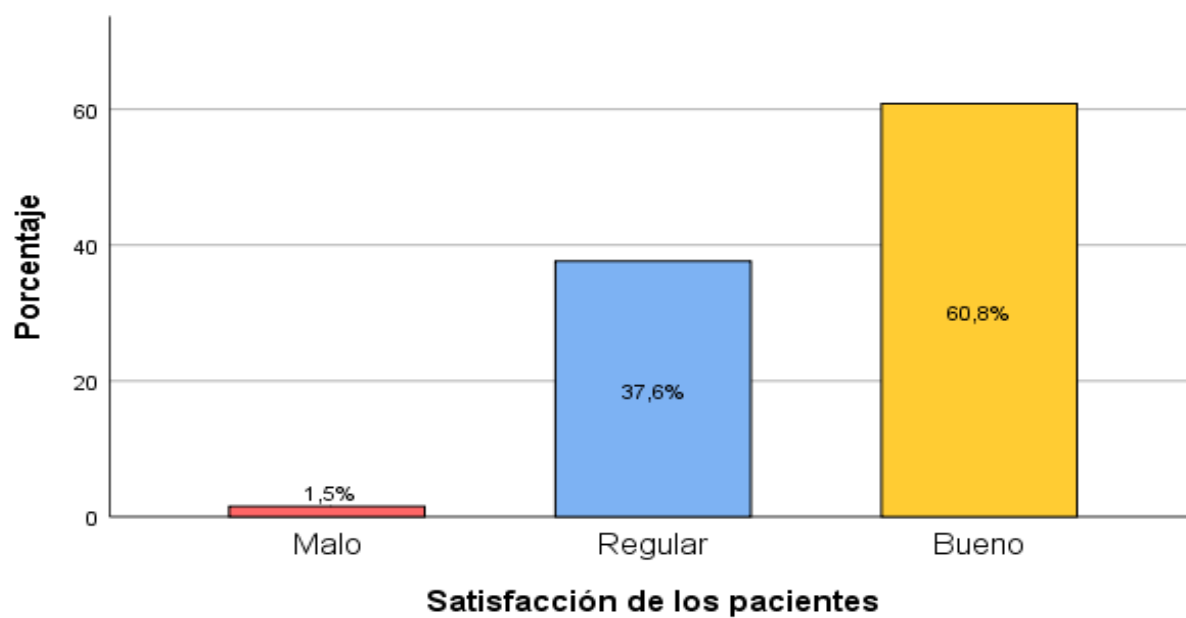
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
153	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
159	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4

170	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5
172	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4
175	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
176	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
186	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
187	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
193	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
194	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

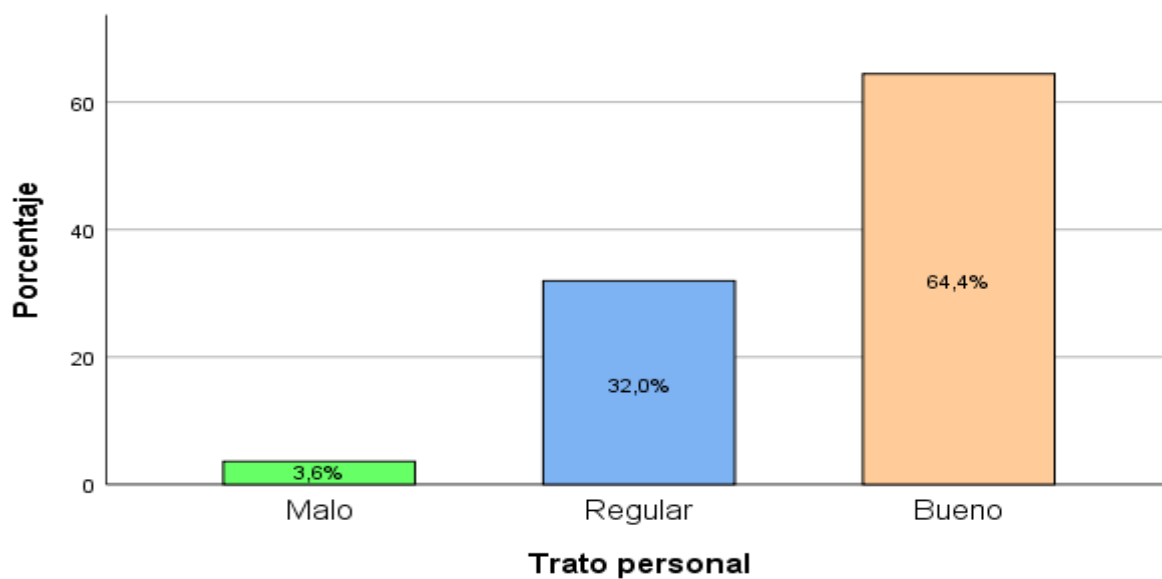


## Anexo 9: Gráficos

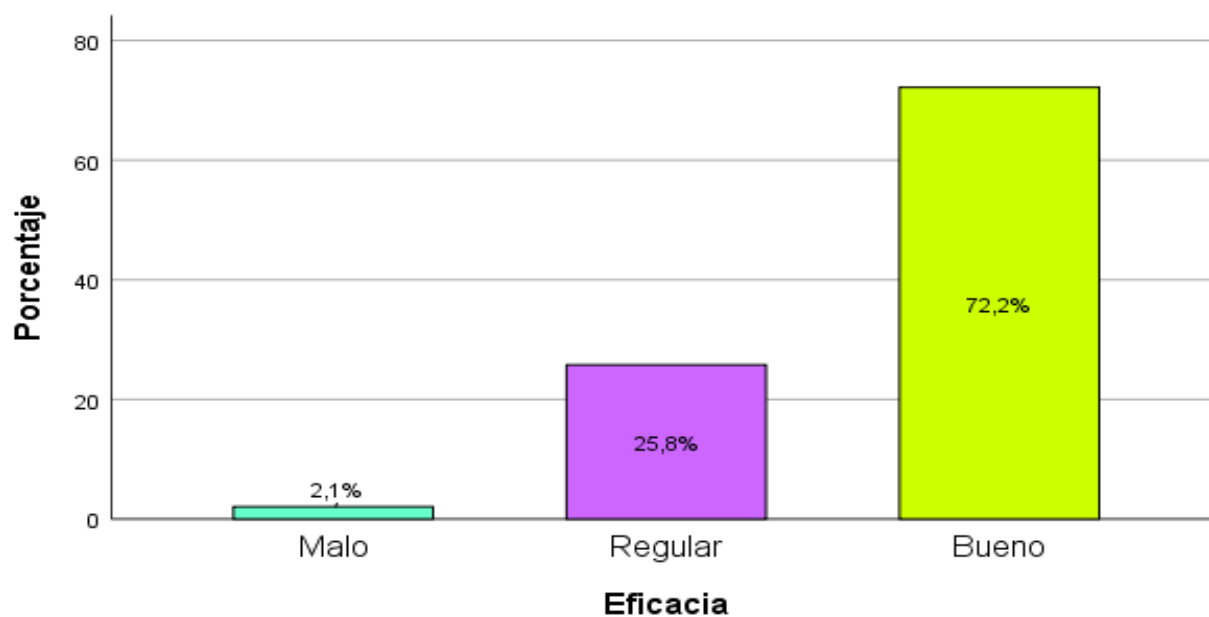
**GRÁFICO 1: Niveles de satisfacción en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



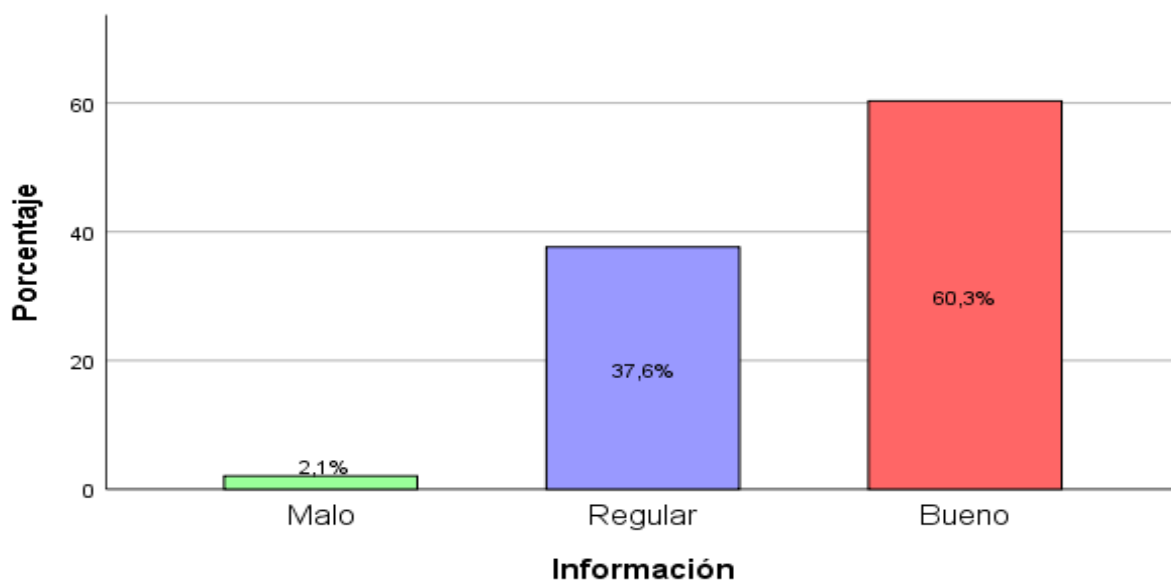
**GRÁFICO 2: Nivel de la dimensión trato personal en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



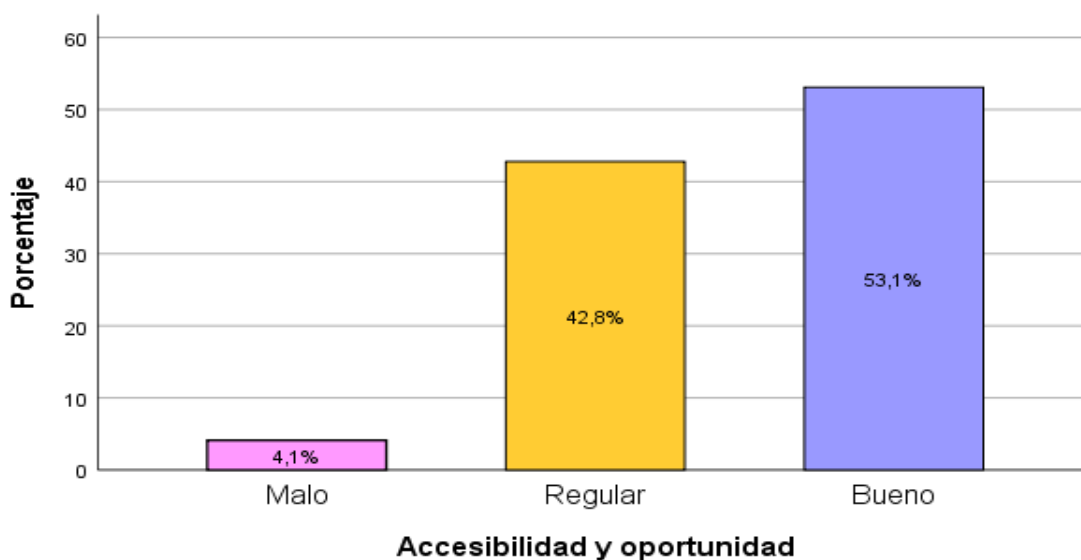
**GRÁFICO 3: Nivel de satisfacción de la dimensión eficacia en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



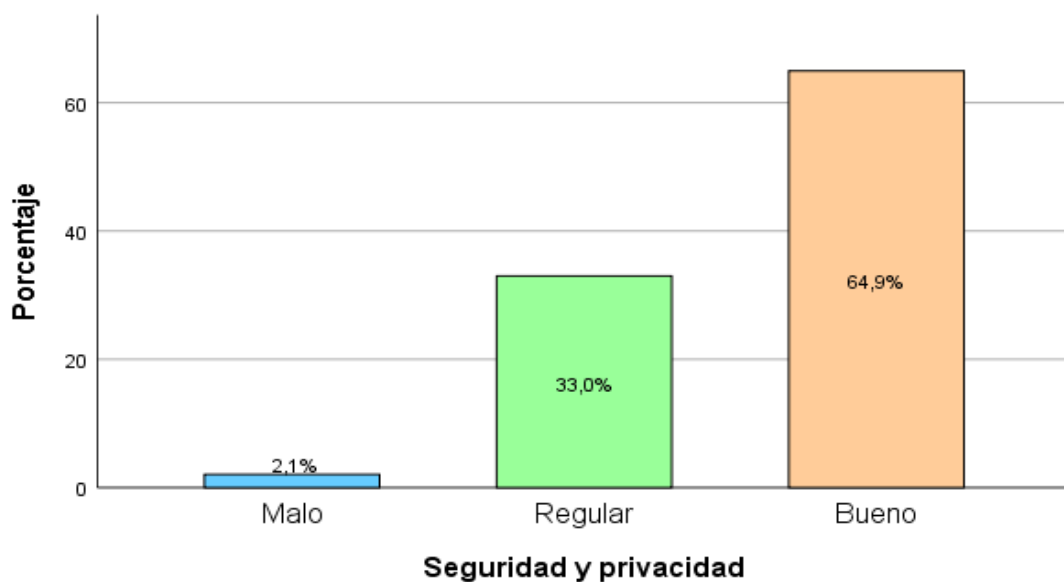
**GRÁFICO 4: Nivel de satisfacción de información en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



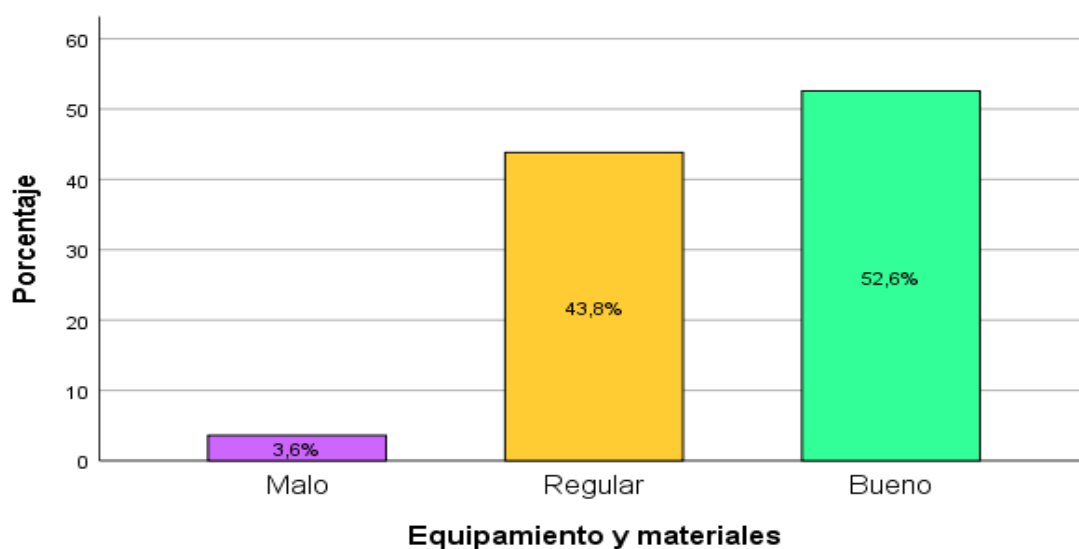
**GRÁFICO 5: Nivel de satisfacción de la accesibilidad y oportunidad en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



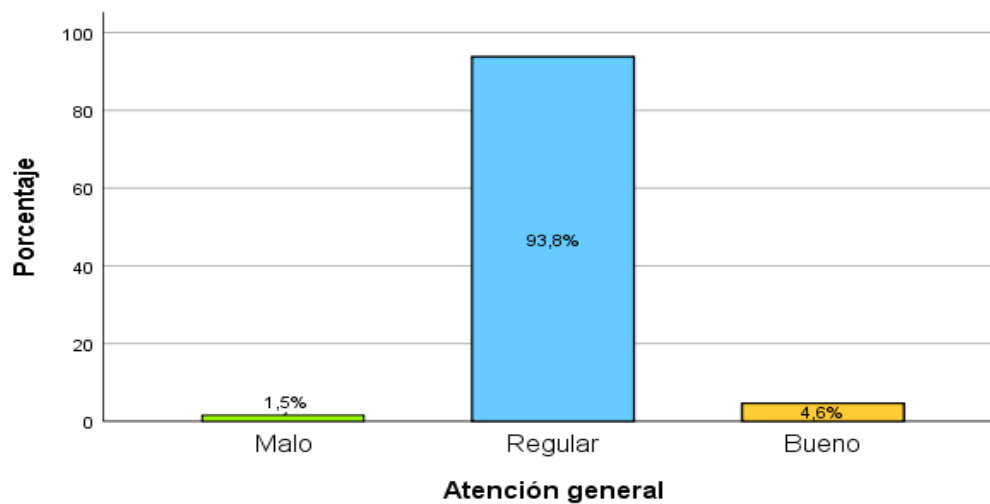
**GRÁFICO 6: Nivel de satisfacción de seguridad y privacidad en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



**GRÁFICO 7: Nivel de satisfacción de equipamiento y materiales en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



**GRÁFICO 8: Nivel de satisfacción de atención general en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, año 2019.**



## Anexo 10: Autorización de la UTES 6

**GERENCIA REGIONAL DE SALUD**  
RED DE SERVICIOS DE SALUD  
TRUJILLO

*JUNTOS POR LA  
PROSPERIDAD*

GOBIERNO REGIONAL  
LA LIBERTAD

"DECENIO DE LA IGUALDAD OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

**CONSTANCIA**

**AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION**

LA DIRECTORA EJECUTIVA DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

**HACEN CONSTAR**

Qué; mediante hoja de tramite N° 014696-19, el Señor **EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ** identificado con DNI N° 46987656, alumno de la Escuela de Post Grado de la Maestría Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, solicita autorización para que ejecute el Proyecto de Investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL JERUSALEN DE LA ESPERANZA, AÑO 2019". En amparo de la Resolución Jefatural N° 1020-2019-EPG-UCV de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo. El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el Hospital Distrital Jerusalén, del ámbito de la Red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud del Interesado para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas y **previo consentimiento informado**; el Hospital Distrital Jerusalén, brindar las facilidades del caso. Y; el investigador, alcanzar **copia del Proyecto e informe de Investigación** a la Red Trujillo, a través del correo electrónico **bdavalosalvarado@gmail.com**.

**LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "**

TRUJILLO, 14 DE NOVIEMBRE DEL 2019

  
15 NOV. 2019

  
  
Betty Davalos Alvarado  
RESPONSABLE INVESTIGACION

**"Justicia por la Prosperidad"**  
Esquina de las Turquesas N° 300 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)  
Pag. Web: [www.utes6trujillo.com.pe](http://www.utes6trujillo.com.pe)

  
15 NOV 2019

## Anexo 11: Permiso para la realización del trabajo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA EN GESTIÓN DE LOS SEVICIOS DE SALUD**

Dra. Guisell Patricia Lozada Rodríguez

Directora de la Red de Salud Trujillo- UTES 6

Referencia: UDII

**ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Dr.

Yo, Emanuel Ronaldo Barreto Sánchez, Alumno de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo con DNI: 46987656. Me presento ante Ud. Y Expongo lo siguiente.

Que, siendo requisito indispensable, realizar un trabajo de Investigación, para obtener el Grado de Maestría en Gestión de Servicios de la Salud, es que recurro a Ud. Se me otorgue permiso para la ejecución del trabajo titulado: " Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalén de la Esperanza, Año 2019", que será mediante encuesta.

Es justicia que espero alcanzar.

Atte.

04, Noviembre del 2019.

EMANUEL RONALDO BARRETO SANCHEZ  
DNI: 46987656



## Anexo 12: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	MARCO TEÓRICO	DIMENSIONES	METODOS
¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, año 2019?	Por ser un trabajo descriptivo la presente investigación no lleva hipótesis	<b>Objetivo General</b>	Satisfacción del Paciente	La satisfacción del paciente se basa en actitudes y sentimientos hacia el proveedor o profesional de los servicios recibidos, formándose como resultado de la interacción paciente-dentista. (Marquez, 2012)	Trato Personal	<b>Enfoque</b>
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, año 2019.				Cuantitativo
		<b>Objetivos Específicos</b>			Eficacia	<b>Diseño</b>
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según el trato personal.				No experimental, transversal y descriptivo simple
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según la eficacia.			Información	<b>Población</b>
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según la información.				390 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según la accesibilidad y oportunidad.			Accesibilidad y Oportunidad	<b>Muestra</b>
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según la seguridad y privacidad.				194 pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según equipamiento y materiales.			Equipamiento y Materiales	<b>Unidad de Analisis</b>
		Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza, según atención general.				1 paciente atendido en el servicio de odontología del Hospital Jerusalen de la Esperanza
	Atención General	<b>Técnica</b>				
		Encuesta				
		<b>Instrumento</b>				
		Cuestionario				