



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A
LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR
EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. SAMUEL TUMI TITO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A DIOS por bendecirme y guiar mis pasos siempre por el camino del éxito, por la fuerza que me dio cuando más lo necesite para seguir adelante.

A MIS QUERIDOS PADRES: Julian y Lucila, quienes me enseñaron que con trabajo y dedicación lo imposible no existe, su infinito y constante esfuerzo es el resultado de que esté escribiendo el principio del fin, ya que todo termina de alguna manera y con estas palabras culmina un periodo importante de mi vida y de mi educación superior.

A MI QUERIDA ESPOSA: Alicia, y a mis queridos hijos Rodrigo y Brumela, Por su apoyo y comprensión durante todo este tiempo que paso juntos a ellos y por apoyarme durante mi vida estudiantil.

Samuel Tumi Tito



AGRADECIMIENTOS

A Dios por darme vida, salud y la fuerza necesaria para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida.

A la Universidad Nacional del Altiplano mi alma mater, por darme la oportunidad de estudiar y ser Profesional.

A los docentes de la Escuela Profesional de Odontología, por sus enseñanzas y sus conocimientos que han contribuido a mi formación Profesional.

A mi director (a) de tesis, mi infinito agradecimiento Dr. Henry Quispe Cruz, por su paciencia, conocimiento y experiencia para que culmine exitosamente mi investigación.

A los miembros del jurado Dr. Marco Herminio Manzaneda Peralta, Dr. (a). Kandy Faviola Tuero Chirinos, Dr. Jhony Ruben Rodriguez Mamani, por su tiempo y paciencia que se han tomado para la revisión y corrección de esta investigación.

A todos los pacientes del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, por su participación en la presente investigación por su amabilidad y colaboración con el investigador.

Samuel Tumi Tito



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE FIGURAS	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ACRÓNIMOS	
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
CAPITULO I	
INTRODUCCION	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	14
1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION	14
1.4. JUSTIFICACION	15
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	16
1.5.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICOS	16
CAPITULO II	
REVISION DE LA LITERATURA	
2.1. ANTECEDENTES	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	18
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES	20
2.2. MARCO TEORICO	21
CAPITULO III	
MATERIALES Y METODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO.....	35
3.1.1. AMBITO GENERAL.....	35
3.1.2. AMBITO ESPECIFICO.....	35
3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO	35
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO.....	36
3.4. POBLACION Y MUESTRA.....	36
3.4.1. POBLACION	36



3.4.2. MUESTRA.....	36
3.5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	37
3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.....	37
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
3.8. VARIABLES.....	41
3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO.....	42
3.10. CONSIDERACIONES ETICAS.....	42
CAPITULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSION	
4.1. RESULTADOS.....	43
4.2. DISCUSION.....	57
V. CONCLUSIONES.....	60
VI. RECOMENDACIONES.....	61
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	62
ANEXOS.....	66

Área: Salud Publica

Línea: Condiciones de Vida y Salud bucodental

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 19 de noviembre 2020



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital carlos monge medrano, juliaca –2019.	
	44
Figura N° 2	Distribución de pacientes según sexo	46
Figura N° 3	Distribución de pacientes según edad.....	48
Figura N° 4	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención técnica brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.....	50
Figura N° 5	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	
	52
Figura N° 6	Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.....	54
Figura N° 7	Grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	
	56



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca –2019.	43
Tabla N° 2 Distribución de pacientes según sexo	45
Tabla N° 3 Distribución de pacientes según edad.	47
Tabla N° 4 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención técnica brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	49
Tabla N° 5 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	51
Tabla N° 6 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	53
Tabla N° 7 Grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.	55



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

OPS	Organización Panamericana de la Salud
OMS	Organización Mundial de la Salud



RESUMEN

El **objetivo** de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca -2019. **Materiales y métodos** se realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; con una muestra constituida por 50 pacientes que acudieron al servicio de Odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes se aplicó la encuesta; el cual constaba de 40 preguntas tomando en cuenta: la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se categorizo en (alto, medio y bajo) según su puntaje. Se usó como programa estadístico el SPSS y Microsoft Excel. **Resultado**, el 30% fueron varones y el 70% mujeres; además el 64% pertenecen a las edades de 18-29 años y el 36% de 30 años a más. También, los pacientes refieren un alto grado de satisfacción con un 72%, y un 28% refiere un grado de satisfacción medio con un P valor de 0.758 obtenido con la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrado por lo cual se acepta la hipótesis planteada siendo $p > 0.05$ no habiendo diferencias estadísticamente significativas con los valores planteados en la hipótesis. Con referencia a la atención técnica el 46% está satisfecho con la atención; el 30% muy satisfecho y el 24% medianamente satisfecho. Con relación al aspecto relación interpersonal el 52% se siente satisfecho; el 28% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho; de igual forma en el aspecto de accesibilidad el 44% refiere estar satisfecho; el 32% muy satisfecho y el 24% medianamente satisfecho. Y por último respecto al aspecto del ambiente de atención el 50% refiere estar satisfecho; el 30% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho. **Conclusión**, los pacientes refieren en su mayoría tener un alto grado de satisfacción en la atención recibida por el Hospital Carlos Monge Medrano.

Palabras clave: Atención, calidad, grado, pacientes, Satisfacción.



ABSTRACT

The objective of the research was to determine the degree of patient satisfaction with the quality of dental care provided by the Carlos Monge Medrano Hospital, Juliaca -2019. **Materials and methods** A descriptive, non-experimental, cross-sectional study was carried out; with a sample made up of 50 patients who attended the Dentistry service at the Carlos Monge Medrano Hospital in Juliaca. To determine the level of patient satisfaction, the survey was applied; which consisted of 40 questions taking into account: technical care, interpersonal relationship, accessibility and care environment. It was then categorized into (high, medium and low) according to its score. SPSS and Microsoft Excel were used as statistical programs. **Result**, 30% were men and 70% women; in addition, 64% belong to the ages of 18-29 years and 36% of 30 years and over. Also, patients report a high degree of satisfaction with 72%, and 28% refer a medium degree of satisfaction with a P value of 0.758 obtained with the Chi-square goodness-of-fit test, which is why the hypothesis is accepted. being $p > 0.05$, there being no statistically significant differences with the values proposed in the hypothesis. With reference to technical service, 46% are satisfied with the service; 30% very satisfied and 24% moderately satisfied. Regarding the interpersonal relationship aspect, 52% feel satisfied; 28% very satisfied and 20% moderately satisfied; Similarly, in the accessibility aspect, 44% report being satisfied; 32% very satisfied and 24% moderately satisfied. And finally, regarding the aspect of the care environment, 50% report being satisfied; 30% very satisfied and 20% moderately satisfied. **Conclusion**, the majority of patients report having a high degree of satisfaction in the care received by the Carlos Monge Medrano Hospital.

Keywords: Attention, quality, grade, patients, Satisfaction.



CAPITULO I

INTRODUCCION

A nivel mundial, desde la creación de los servicios de salud pública hasta nuestra era, se ha observado un incremento en las demandas de los servicios básicos de salud y cada vez la población exige mayor calidad en los servicios que se ofertan en las diferentes unidades de salud. La evaluación de la calidad de la atención a la salud, así como el diseño de mecanismos para asegurarla se ha convertido en un campo de estudio de gran interés. (1)

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud. (2) Por lo tanto la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas (3)

Por otro lado, la calidad de atención, se define como la capacidad que tienen los servidores de salud de dar soluciones aptas, apropiadas y que concuerden con las necesidades y demandas de salud. La evaluación de la calidad, es uno de los factores que conllevan a la garantía de calidad, mide no solo el impacto sino el desenvolvimiento general del programa de salud. (4)

A su vez, la prestación de servicios en salud requiere responder a ciertas expectativas de los usuarios y de los proveedores de salud. Para el caso de estos últimos,



surgen indicadores para determinar cómo proporcionar el más alto nivel de calidad al menor costo, de la forma más equitativa posible y al mayor número de personas; sin embargo, es importante reconocer que la calidad es un concepto al que se le han atribuido múltiples definiciones, de modo que usuarios y proveedores lo perciben de diferentes maneras. Esto se convierte en una necesidad para que las instituciones prestadoras de servicios de salud desarrollen investigaciones y seguimientos a sus procesos con el fin de evaluar la calidad de forma objetiva. (5)

Por eso que en esta investigación se pretende evaluar a través de las encuestas la satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Odontología, en base a la opinión de los usuarios que acudieron al Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, de tal manera que nos permitirá identificar fortalezas y debilidades para implementar procesos de mejora continua que impacten en la prestación de servicios para asegurar mayor satisfacción y calidad de atención.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El paciente distingue la atención óptima según sus necesidades; refiriéndose a necesidad como aquello que requiere el paciente para subsistir; y por ello se mantiene la expectativa de obtener un resultado satisfactorio. La expectativa para el paciente es la posibilidad razonable de que algo deseado suceda, es decir es lo que espera y quiere recibir del servicio. El hecho de brindar tratamientos satisfactorios ganándose la confianza del paciente influye en el progreso de atenciones odontológicas futuras. Asimismo, el profesional debe tener una buena interacción con el paciente permitiendo mayor seguridad de su asistencia continúa, y con ello disminuir y prevenir enfermedades orales.

La insatisfacción del paciente también se lleva a cabo por una mala infraestructura, atención o profesionales con falta de empatía en la atención médico-paciente; lo cual ya es un problema social muy común que se considera en las consultas públicas o privadas de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios que preservan la integridad del paciente.

Otro punto a tratar son las dificultades en la atención de un paciente, que de cierto modo son inevitables; sin embargo, el manejo de dichas dificultades son de suma importancia dado que mejora la esperanza y calidad de las atenciones. Por tal motivo no se debe permitir que el paciente se retire insatisfecho del servicio, ya que puede ser perjudicial para su salud.



El presente estudio es de suma importancia en el campo odontológico porque contribuye al conocimiento sobre el problema de calidad de servicio existente en los pacientes que acuden por atención odontológica en instituciones públicas y privadas de la provincia de San Román el año 2019

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención Odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019?

1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

Hi: Existe un alto grado de satisfacción en una proporción entre el 70% y 90% de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019.

Ho: Existe un alto grado de satisfacción en una proporción menor al 70% de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019.

Ha: Existe un bajo grado de satisfacción en una proporción entre el 70% y 90% de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019.



1.4. JUSTIFICACION

El presente trabajo de investigación surgió durante la rotación del internado hospitalario, realizado en el Hospital Carlos Monge Medrano, ya que al atender a pacientes e interactuar y conversar con ellos manifestaban su insatisfacción en algunos aspectos. Por otro lado, el presente trabajo de investigación servirá para conocer la opinión de los pacientes en cuanto a la atención odontológica y en función a los resultados sugerir mejoras.

Justificación practica; el grado de satisfacción nos permitirá realizar cambios en la atención al paciente en aspectos negativos.

Justificación teórica; el presente trabajo de investigación ampliara la información hasta ahora considerada respecto a los niveles de satisfacción de los pacientes que reciben atención en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca.

Justificación social; los beneficiarios serán todos los usuarios que acuden al Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, recibiendo un servicio odontológico de calidad y de excelencia.

El hecho de conocer los problemas y las necesidades de nuestros pacientes nos guiara al desarrollo de nuestra profesión tomando en cuenta el lado humano, que somos profesionales de la salud de servicio y estamos al servicio de los pacientes prestando una atención digna y de calidad.



1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Verificar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019

1.5.2. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Determinar las características generales de acuerdo a sexo y edad de los pacientes que acuden al Hospital Carlos Monge Medrano.
- Precisar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención técnica brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.
- Precisar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.
- Precisar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.
- Precisar el grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.



CAPITULO II REVISION DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Gubio, P. (Ecuador - 2014), cuyo, objetivo fue determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de Odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito en el 2014. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo, se evaluaron 206 pacientes. Resultado son (29% masculino y 71% femenino), la satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total, así como que lo que para un paciente es malo para otro es bueno. (6)

Reyes S. y col. (México – 2015), realizo una investigación, cuyo objetivo fue estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. Resultado, 88 % reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90 % manifestó haber recibido un trato bueno o



excelente por parte del dentista, 78 % expresó recibir trato bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79 % opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. El 80 % de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92 % consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. Conclusión, en la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70 %, según la percepción de los usuarios. (7)

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Casique, S. (Perú - 2016) realizó una investigación, cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo, 2015. Es un estudio de tipo Prospectivo, Transversal, Observacional, cuya muestra estuvo constituida por 156 pacientes elegidos por conveniencia. Se aplicó una encuesta individual y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, con previo consentimiento informado. Los resultados fueron procesados categorizando a la variable dependiente como, alto, medio y bajo. Para el análisis estadístico se aplicó la prueba no paramétrica de independencia de criterios (Chi cuadrado). Se concluye que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre ambas instituciones. (8)

Valero, C. (Perú - 2017), realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017. Material y métodos, estudio descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional con, diseño no experimental de tipo descriptivo, la muestra fue



de 208 pacientes, seleccionados mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validada por criterios de expertos. Resultados: el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. Conclusiones, el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho. (9)

Camba, I. (Perú - 2014), el objetivo fue determinar la calidad de servicio de Odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. Estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. La muestra fue de 142 pacientes, se evaluó 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Resultados: 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción. Conclusión la calidad del servicio odontológico se traduce en mayor satisfacción. Respecto a la dimensión de elementos tangibles, se obtuvo mayor insatisfacción; en la dimensión de confiabilidad obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de seguridad se obtuvo mayor satisfacción; en la dimensión de empatía se obtuvo mayor insatisfacción. (10)



2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Cárdenas, J. (Puno - 2015), realizó un estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de Odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios, estudio de tipo explicativo-correlacional, la muestra estuvo conformado de 253 individuos, se realizó una encuesta estructurada utilizando para ello el modelo SERVQUAL. Los resultados fueron que el 92% de los encuestados con el SERVQUAL demostraron estar satisfechos y solo el 1% no dio su opinión. Concluyéndose que el servicio es eficaz-eficiente y por ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario. (11)



2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. CALIDAD

La Real Academia Española atribuye el origen de la palabra calidad del latín *qualitas* -atis, y está en griego significa superioridad o excelencia. A partir de esto, se entiende por calidad, el trabajo realizado de manera prolija y que cumple con los objetivos para los que estaba diseñado. (12)

Por otra parte según la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la salud (OPS), en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor satisfacción a los que necesitan de esos servicios. (13)

La calidad es la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas, es decir, "la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios" (14)

2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Las definiciones genéricas de las dimensiones son:

- a. **Accesibilidad:** Facilidad de contacto, sea telefónico o físico, vías de comunicación, tiempo de espera, facilidad para hacer uso del servicio. Característica del servicio que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.



- b. **Carácter Tangible:** Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.
- c. **Competencia:** Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.
- d. **Cortesía:** Educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Es igual a empatía.
- e. **Credibilidad:** Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.
- f. **Actitud Responsiva:** Disposición por parte de la empresa para ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido, no solo en el tiempo indicado, sino en el menor tiempo posible (rapidez de respuesta).
- g. **Comunicación:** Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.
- h. **Comprensión:** Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
- i. **Seguridad:** Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio.
- j. **Confiabilidad:** Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo. (15)

2.2.1.2. COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Según Donabedian (1989), son tres los componentes de la calidad de atención a tener en cuenta:

- **Componente técnico:** Es la aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo de un problema de una persona de forma que rinda el máximo beneficio sin aumentar con ello sus riesgos.



- **Componente interpersonal:** Basado en el postulado de que la relación entre las personas debe seguir las normas y valores sociales que gobiernan la interacción de los individuos en general. Estas normas están modificadas en parte por los dictados éticos de los profesionales y las expectativas y aspiraciones de cada persona individual.
- **Aspectos de confort:** Son todos aquellos elementos del entorno del usuario que le proporcionan una atención más comfortable.

A partir de este análisis numerosos autores han postulado las dimensiones que abarca la calidad, siendo la clasificación más conocida la de H. Palmer que incluye:

- **Efectividad:** Capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.
 - **Eficiencia:** La prestación de un máximo de unidades comparables de cuidados por unidad de recursos utilizada.
 - **Accesibilidad:** Facilidad con que puede obtenerse la asistencia frente a barreras económicas, organizativas, culturales, etc.
 - **Aceptabilidad:** Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.
 - **Competencia profesional:** Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios.
- (16)
- **Oportunidad.** Satisfacer las necesidades de los pacientes en el momento oportuno.
 - **Continuidad.** Atención que se le brinda al paciente en varias citas según el tratamiento que el usuario requiere y con el cuidado necesario de profesionales.



- **Suficiencia e integridad.** Atención en el momento que el paciente necesita para devolver el estado óptimo y de manera integral por medio de la promoción, prevención, curación y rehabilitación de su salud.
- **Racionalidad lógico-científico.** Solución de problemas de salud uniendo conocimientos odontológicos y tecnológicos.
- **Atención humanizada.** Es tener en cuenta la religión, estilos de vida e índole cultural del paciente para brindar una atención con respeto y dignidad.
- **Legitimidad.** Aceptabilidad de la atención por parte de la comunidad o la sociedad en general.
- **Equidad.** Es el principio por el cual se determina justo en cuanto a su distribución y los beneficios entre los miembros de una población.
- **Óptimo.** Cuando los efectos de la atención y el costo sean relativos. (17)

2.2.1.3. INDICADORES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD.

Los indicadores de la calidad en salud constituyen uno de los pilares fundamentales para la mejora continua de este sistema. En la evaluación integral de la calidad de la atención se incluye la evaluación de los recursos físicos, del personal, del proceso y de los resultados conforme a Aguirre (2002) se presentan los siguientes indicadores:

Estructura:

- **Recursos Físicos.** Se evalúan su suficiencia en congruencia con las necesidades de satisfacer la demanda de atención, en cuanto a número y capacidad de las unidades de atención médica, número y características de los quipos, instrumental y mobiliario disponibles, sus condiciones de conservación y su estado funcional.



- **Dotación de artículos de consumo.** Con suficiencia tanto del punto de vista cualitativo como cuantitativo, oportunidad en suministros, con el propósito de lograr que el proceso de la atención se otorgue en forma continua.

Proceso:

- **Organización.** Para estar en condiciones de otorgar atención médica a los usuarios con calidad es necesario que los servicios cuenten con una organización adecuada que incluya una planeación estratégica del trabajo. Como elementos fundamentales que den formalidad a la organización deberá contarse con un manual de organización, un programa de trabajo y con protocolos de procedimientos requeridos.
- **Oportunidad de atención.** Verificar todas las áreas donde se otorguen servicios y evaluar la disponibilidad de los recursos y si el conjunto de acciones que se deben realizar para satisfacer necesidades del paciente, se llevan a cabo en el momento que se requieren.
- **Satisfacción del prestador de servicio.** Un personal insatisfecho no estará dispuesto a desempeñar sus actividades cotidianas con calidad, por esta razón es importante evaluar la satisfacción del prestador de servicios entre los principales motivos para su satisfacción se encuentran:
 - a. Disponibilidad de áreas físicas, mobiliario, equipo e instrumental
 - b. Reconocimiento por su trabajo realizado
 - c. Opciones de superación
 - d. Capacitación y desarrollo
 - e. Seguridad en su puesto

Resultado:

- **Capacidad resolutive.** Incluye dos aspectos: La oportunidad en la solución del problema que motivó la atención y las condiciones de salud y calidad de vida esperada del paciente.
- **Satisfacción de las expectativas del usuario.** Esta satisfacción se consigue a través de logros o cumplimiento de las expectativas con las que acude a solicitar y recibir atención.

Es necesario considerar que las expectativas del usuario son elemento de referencia para brindar calidad en la atención.

- a. Accesibilidad a los servicios
- b. Oportunidad en la atención
- c. Trato personalizado y amable
- d. Solución a su problema de salud
- e. Comodidad durante el proceso (13)

2.2.1.4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

La evaluación de la calidad de los servicios de puede realizar desde varias perspectivas como calidad percibida, expectativas y percepciones y calidad profesional.

En la actualidad existen dos modelos para la medición de la calidad en los servicios. Parasumarán, Zeithaml y Berry, miden el concepto de calidad a partir de la calidad percibida frente a la calidad objetiva. Por calidad percibida entendemos la valoración del consumidor de la excelencia o superioridad global de un servicio, similar a una actitud global y se define como el grado y la dirección de las discrepancias entre las percepciones y las expectativas del consumidor. Además, es necesario distinguir entre



los conceptos de calidad y satisfacción entendiéndose que la segunda está relacionada con alguna transacción en específica.

Donabedian, propone abordar la calidad a partir de tres dimensiones, la dimensión humana, la dimensión técnica y la dimensión del entorno, en cada una de las cuales se puede encontrar atributos o requisitos de calidad que caracterizarán al servicio de salud. (18)

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

Blumenthal considera que la calidad de la interacción entre odontólogos y pacientes dependen de varios elementos: la calidad de su comunicación, la capacidad de mantener la confianza del paciente, y la capacidad de tratar al paciente con preocupación, empatía, tacto y sensibilidad. (14)

La calidad de la atención odontológica que se brinda en las instituciones dentales y en centros de salud se ha vuelto en la actualidad de gran necesidad para todo profesional de salud, tanto en la práctica privada y en la pública. (17)

2.2.1.5. CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda el máximo de beneficio para la salud sin aumentar con ellos sus riesgos. Es aquella que puede proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar. Tiene como objetivo principal la resolución o logro de un pronóstico medico preestablecido (Ministerio de Salud, 2008). Cuando hablamos de calidad de la



atención en salud, según Aguirre (2002) no podemos dejar de mencionar el concepto de calidad total, la cual define como: “La calidad en la estructura, proceso, resultados y en cada uno de sus componentes, así como la participación comprometida de todos los involucrados en el proceso de atención”. Por lo tanto, la calidad de la atención en salud se encuentra establecida como un instrumento válido para el desarrollo organizacional de hospitales y de otros establecimientos de salud (The Joint Commission, 1998). (13)

El concepto de calidad en atención odontológica hay que enmarcarlo en cinco elementos fundamentales:

- Excelencia profesional: consiste en la buena preparación científica y técnica del profesional.
- Uso eficiente de los recursos: tener en cuenta el buen uso de los recursos en cuanto a cantidad y calidad de los mismos.
- Mínimo riesgo para el paciente: evaluar riesgo, beneficio y tomar decisiones adecuadas según el caso de cada paciente.
- Alto grado de satisfacción: el paciente siempre debe quedar satisfecho con el trabajo realizado.
- Impacto final que tiene en la salud: recuperación de la salud. Además, para la entrega de una buena calidad se debe analizar dos aspectos de este proceso. (14)

2.2.1.6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD

Según (Aniorte, 2013). Algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos.



- Debe servir para lo que se diseñó.
- Debe ser adecuado para el uso.
- Debe solucionar las necesidades.
- Debe proporcionar resultados. (19)

2.2.2. SATISFACCIÓN:

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”. La satisfacción es el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características del servicio recibido. (20)

La palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, según el MINISTERIO DE SALÚD de PERÚ, el término es un indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe. Es de mucha importancia pues facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud Perú, 2013). (21)

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. (17)

Por ello, con cada paciente que se logre satisfacer en su atención se lograra cumplir el objetivo de cada institución en el de ser la mejor y lograr reconocimiento sin la necesidad de tener publicidad para que acudan en busca de sus servicios, logrando un mejor desempeño de las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosas. (22)



2.2.2.1. ELEMENTOS EN SATISFACCIÓN:

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

- organizativos
- atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención en salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste. (18)

2.2.2.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

Satisfacción. Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia. Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el



paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

2.2.2.3. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN

Confiabilidad. La confiabilidad es la: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. En un sentido más amplio, la confiabilidad significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”). La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado.

Validez. Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.

Lealtad. Define la lealtad como: “Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía.” (15)

2.2.2.4. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Esta teoría dio sustento a los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, a formular un instrumento para evaluar eficiencia de la atención, se le conoce como Servqual. Este instrumento es muy confiable y de validez probada para evaluar la eficiencia de la atención y hay muchas referencias en la literatura sobre su aplicación, utilización y adecuación para evaluar la eficiencia de la atención. Estudios demuestran que los usuarios



al evaluar la eficiencia de la atención, en los establecimientos de salud, demostraron estar contentos por las indicaciones recibidas por parte del médico, lo cual señala su nivel de satisfacción y les motivará a seguir utilizando dichos servicios, lo mismo que conllevará a una menor cantidad de acusaciones y juicios por mala práctica. Por otro lado, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede llegar a ser un limitante para la formación de futuros profesionales.

Es importante reconocer que a nivel mundial la escala Servqual tiene alta significancia y es utilizada en diferentes organizaciones y empresas de cualquier tipo, al igual que el cuestionario Servqhos, el cual ha sido de mucha utilidad a nivel de instituciones de salud para determinar calidad percibida de la atención hospitalaria por parte de los usuarios, además, su trasfondo es medir variables de Estructura, Proceso y Resultado como dimensiones de calidad de la atención en salud. (23)

2.2.2.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Se define a la satisfacción del cliente como el grado de complacencia y diferente estado de ánimo que una persona vive durante su atención que se obtiene de comparar la forma como fue tratado con la necesidad y expectativa que el paciente quería de su tratamiento. Hoy en día, conseguir un paciente satisfecho es indispensable para ganarse la lealtad incondicional dando lugar a que la experiencia que vivió en su atención logre que vuelva en busca de nuevas necesidades sin importar lo lejos o los precios que este tratamiento necesite. (20)

La definición que la OMS de la calidad es “alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción por parte de éste y produciendo un impacto final positivo en salud”.



Es este sentido la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad e implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio y está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica. (24)

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa para todo programa, la satisfacción del paciente es consecuencia de una buena calidad. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si sus expectativas son bajas o si tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (25)

2.2.2.6. PUNTOS IMPORTANTES QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Está conformada por tres importantes puntos:



- El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.
- Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”.
- La satisfacción: al final de recibir un producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción:
 - a. **Insatisfacción:** está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
 - b. **Satisfacción:** ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento. (20)



CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

3.1.1. AMBITO GENERAL.

La presente investigación se realizó en el departamento de Puno se ubicada en la sierra sudeste del país, en la meseta del Collao a: $13^{\circ}00'66''00''$ y $17^{\circ}17'30''$ de latitud sur y los $71^{\circ}06'57''$ y $68^{\circ}48'46''$ de longitud oeste del meridiano de Greenwich. Limita por el sur, con la región de Tacna. Por el este con la Republica de Bolivia y por el oeste con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua.

3.1.2. AMBITO ESPECIFICO.

La ciudad de Juliaca, capital de la provincia de San Román está ubicado a 3 825 m.s.n.m. es considerado el centro geo- económico del departamento de Puno, como toda ciudad progresista se ve afectado por los cambios de la vida moderna, pues ha marchado de una conformación predominante campesina hacia otras primordialmente urbana, ello se debe básicamente al notable desarrollo de la actividad comercial que se realiza en esta ciudad, es favorecido por la ubicación geográfica. El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Carlos Monge Medrano, que se encuentra ubicado en la salida Huancané distrito de Juliaca, provincia de San Román y departamento de Puno.

3.2. PERIODO DE DURACION DEL ESTUDIO

El estudio tuvo un periodo de duración de 9 meses desde la recaudación de información para la realización del proyecto hasta la sustentación de esta investigación. En principio se realizó la búsqueda de información adecuada ya logrado esto se procedió a la selección de la información y procesamiento de la misma. Seguidamente se presentó el proyecto de tesis cuya aprobación se dio el 08 de julio del 2019 dándose un tiempo de



ejecución de tres meses culminando este periodo el 08 de octubre del 2019. Finalmente se realizó el procesamiento de los resultados y el desarrollo de la tesis; posterior a ello se fijó una fecha de sustentación de esta investigación culminándose satisfactoriamente.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

El material utilizado en esta investigación básicamente son material de escritorio como son las hojas bond, lapiceros, corrector, computadora e impresora, etc. todo ello proviene del investigador.

3.4. POBLACION Y MUESTRA.

3.4.1. POBLACION

La población estuvo conformada por pacientes que acudieron al servicio de odontología a ser atendidos a partir de 18 años en adelante a consultas sean estos primeros y subsecuentes.

3.4.2. MUESTRA.

Para el presente estudio se aplicó el procedimiento de muestreo no probabilístico debido a que solo se tomaron a los pacientes que aceptaron participar en el estudio, Lo cual está conformada por 50 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2019.

3.4.2.1. TIPO DE MUESTREO.

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia por que los sujetos fueron seleccionados dado los criterios del investigador.

3.4.2.2. CRITERIOS DE INCLUSION.

- Los pacientes que asisten al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca 2019.
- Ser personas mayores de 18 años de edad.



- Las personas que deseen participar en este estudio.

3.4.2.3. CRITERIOS DE EXCLUSION.

- Personas que no deseen participar
- Serán excluidos de este estudio pacientes menores de 18 años.
- Quienes no hayan recibido atención en el servicio de odontología.
- Pacientes especiales.

3.5. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.

3.5.1. TIPO DE INVESTIGACION.

El presente trabajo de investigación fue de tipo descriptivo.

3.5.2. DISEÑO DE INVESTIGACION.

El diseño fue no experimental de corte transversal ya que los datos se obtuvieron en un solo tiempo.

3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

3.6.1. TÉCNICA.

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta.

3.6.2. INSTRUMENTO.

El instrumento utilizado en la presente investigación fue una encuesta tomada de la tesis con el título “Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo. 2013”, consta de 40 preguntas, divididas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. (26)



El instrumento consta de preguntas cerradas de respuesta única. Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta que va desde no satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

El instrumento de recolección de datos fue validado en tres poblaciones norteamericanas, el cual reporto un Alpha de Cronbach de 0.87 en Baltimore, 0.92 en Indian Healt Service y 0.93 en San Antonio. Y así mismo fue utilizado en el estudio de Elizondo J y Ana Esther Consuelo Alfaro Zelada. Esto permitió garantizar la consistencia interna del instrumento y reducir el margen de error razón por la cual se decidió usar. (26)

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

3.7.1. FASE DE COORDINACION.

Se solicitó autorización al Director del Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, obteniéndose la respectiva autorización para la ejecución del trabajo de investigación. Se solicitó también la autorización de los profesionales del servicio de odontología.

3.7.2. FASE DE CAPTACION DE LA INFORMACION.

El cuestionario se facilitó a cada paciente que acude al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca después de haber recibido atención odontológica, los cuales tuvieron el tiempo que ellos puedan disponer para el llenado de la encuesta.

Para evaluar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario. Este instrumento constara de dos partes:

Datos personales: Comprende

- Edad



- Sexo
- Grado de estudios.

Datos específicos: contienen 40 preguntas, 10 por cada atributo/dimensión que abordaron:

- Atención técnica: 10 preguntas
- Relación interpersonal: 10 preguntas
- Accesibilidad: 10 preguntas
- Ambiente de atención: 10 preguntas

El instrumento consto de preguntas cerradas de repuesta única, cada pregunta tuvo 5 alternativas como respuesta que iba desde:

- No satisfecho
- Poco satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Primero: se midió la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, con la siguiente categorización

- Alto: 147 a 200 puntos
- Medio: 94 a 146 puntos.
- Bajo: 40 a 93 puntos.

Estos valores se obtuvieron de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión.



Segundo: se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica a partir de 40 preguntas, subdivididos en 4 atributos/dimensiones, con 5 respuestas para cada una según la escala de Lickert con valores desde:

- No satisfecho = 1
- Poco satisfecho = 2
- Medianamente satisfecho = 3
- Satisfecho = 4
- Muy Satisfecho = 5

Esta fase duró aproximadamente 2 meses en concordancia con los días de atención al público por parte del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca.

Se encuestó a los usuarios que asistieron al servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, para ser encuestados cada una(o) de los pacientes fueron abordado en la sala de espera del Establecimiento de Salud Salcedo previa atención en el servicio de odontología.

Las encuestas fueron realizadas en forma oportuna y responsable hasta completar el número requerido para la muestra de usuarios.

La encuesta contiene preguntas que pretende explorar la percepción de los pacientes en relación al grado de satisfacción respecto a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano los aspectos a medir estaban contenidos en 40 preguntas que buscaban que el usuario defina.

3.7.3. PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Se codificó y organizó la información obtenida.

Los datos fueron ingresados a una tabla del programa Excel, a partir del cual se elaboró una tabla de doble entrada para mostrar los resultados de frecuencia.



Posterior a eso se importaron los datos al programa IBM SPSS Statistics 26, para realizar la prueba de hipótesis, en este caso Chi cuadrado prueba bondad de ajuste, por que la variable es cualitativa - ordinal, no se realiza otras pruebas como correlación de Pearson o T de Student por que el estudio solo tiene una variable, es descriptivo y su variable no es de intervalo o razón.

En la presente investigación al realizar la prueba de hipótesis el valor de $P= 0.758$ por lo cual $P>0.05$ entonces no hay diferencias estadísticamente significativas entre los resultados obtenidos y los valores esperados en la hipótesis, así que se acepta la hipótesis de la investigación.

3.8. VARIABLES.

Es una investigación univariada por ser del nivel descriptivo, teniendo como variable al Grado de satisfacción: de los pacientes del Hospital Carlos Monge Medrano respecto a la calidad de atención.

3.8.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍNDICE	ESCALA DE CALIFICACIÓN
Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención	Atención técnica	Muy satisfecho= 5	Alto	147-200 puntos
	Relación interpersonal	Satisfecho=4		
	Accesibilidad	Medianamente satisfecho=3	Medio	94-146 puntos
	Ambiente de atención	Poco satisfecho=2	Bajo	40-93 puntos
		No satisfecho=1		



3.9. DISEÑO ESTADÍSTICO.

Mediante el programa estadístico IBM SPSS Statistics 26, y la base de datos en Excel, con la asesoría de un Ingeniero en estadística e informática se diseñaron los procedimientos estadísticos de la siguiente manera.

Se elaboraron tablas descriptivas de frecuencia absoluta y porcentual (%), gráficos de barras y también para la verificación de la hipótesis se usó la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrado siendo esta una prueba no paramétrica utilizada en estudios univariados que tienen su variable de tipo cualitativa.

3.10. CONSIDERACIONES ETICAS.

- Se hizo entrega de la solicitud para poder ejecutar el proyecto de investigación al director del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Permiso a los profesionales del servicio de Odontología del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca.
- Consentimiento informado a los pacientes que quisieron participar en la investigación.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION.

4.1. RESULTADOS.

Tabla N° 1 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca –2019.

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	N°	%
BAJO	0	0%
MEDIO	14	28%
ALTO	36	72%
TOTAL	50	100%
P VALOR	0.758	

FUENTE: Elaboración propia

Interpretación.

En la presente tabla se observa los resultados en relación al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, el cual nos muestra un grado de satisfacción alto con un 72%, y un grado de satisfacción de nivel medio con un 28%, también tiene un P valor de 0.758 siendo P valor $>$ a 0.05 no existen diferencias estadísticamente significativos entre el valor obtenido y el valor esperando en la hipótesis, se evaluó con la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrado por lo cual se acepta la hipótesis de la investigación.

Figura N° 1 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital carlos monge medrano, juliaca –2019.

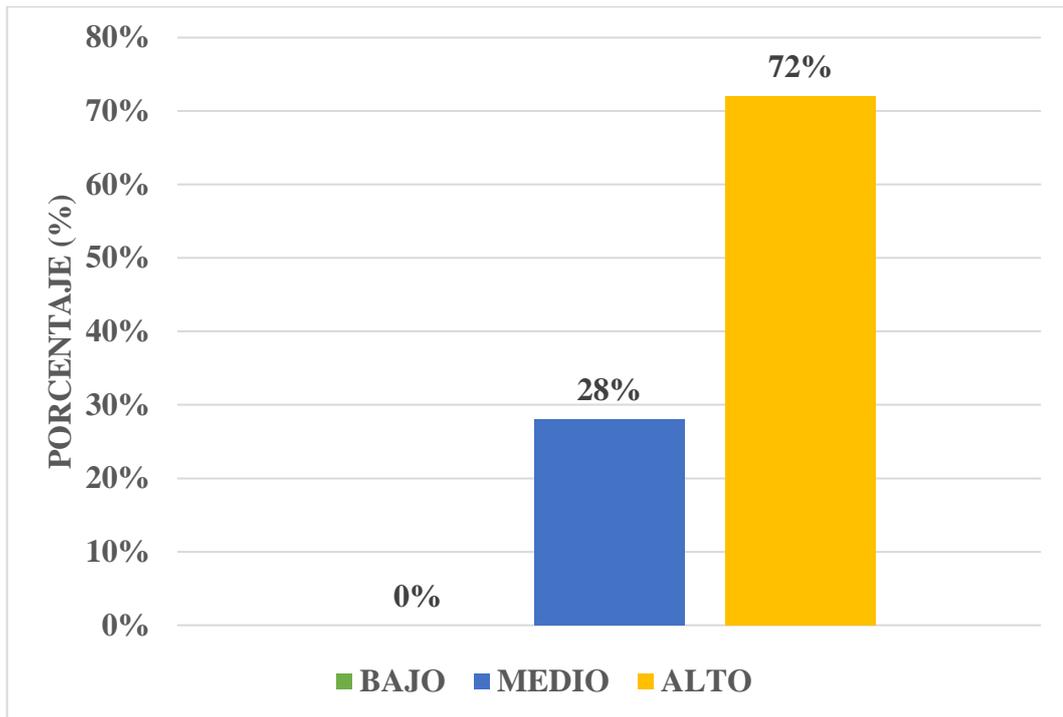




Tabla N° 2 Distribución de pacientes según sexo

DISTRIBUCION SEGÚN SEXO	N	%
MASCULINO	15	30%
FEMENINO	35	70%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa la distribución de los pacientes según el sexo, los cuales fueron atendidos en el servicio de Odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, donde encontramos que el mayor número de pacientes que acude pertenece al sexo femenino con un 70%, y solo el 30% pertenece al sexo masculino.

Figura N° 2 Distribución de pacientes según sexo

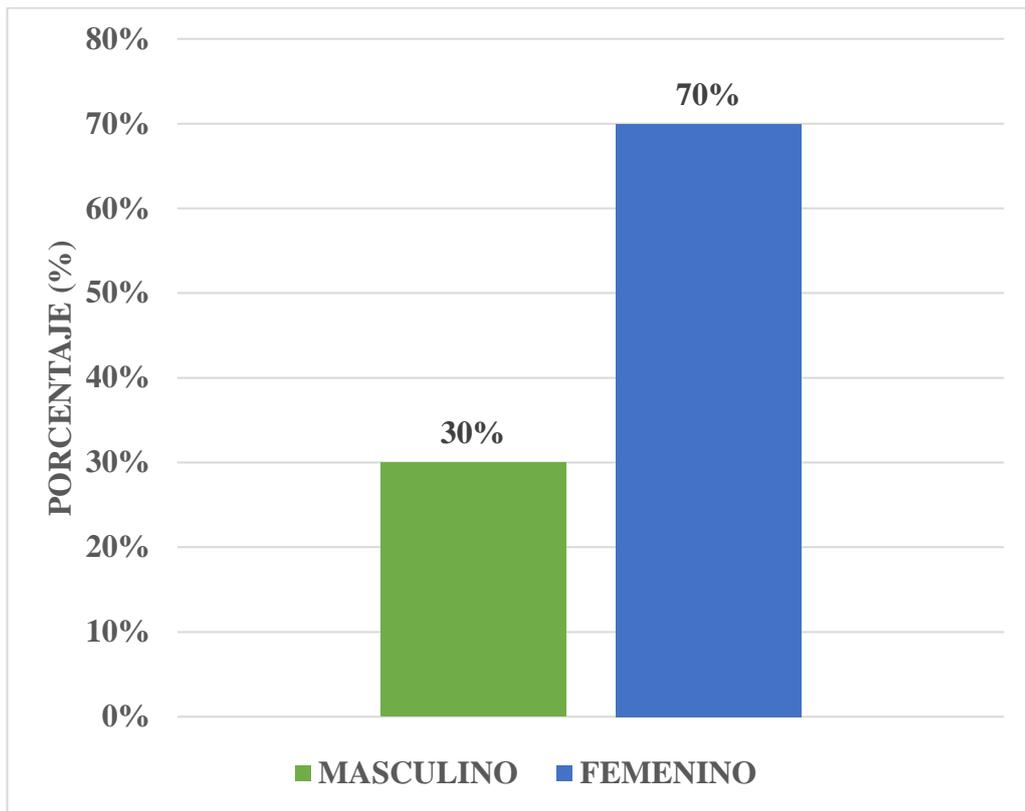




Tabla N° 3 Distribución de pacientes según edad.

DISTRIBUCION SEGÚN EDAD	N	%
18 – 29	32	64%
30 A MAS	18	36%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa la distribución de los pacientes según la edad, los cuales fueron atendidos en el servicio de Odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, donde encontramos que los pacientes de 18-29 años de edad son los que más acuden al servicio de Odontología con un 64%, mientras que los pacientes de 30 años a mas acuden en un número menor con un 36%.

Figura N° 3 Distribución de pacientes según edad.

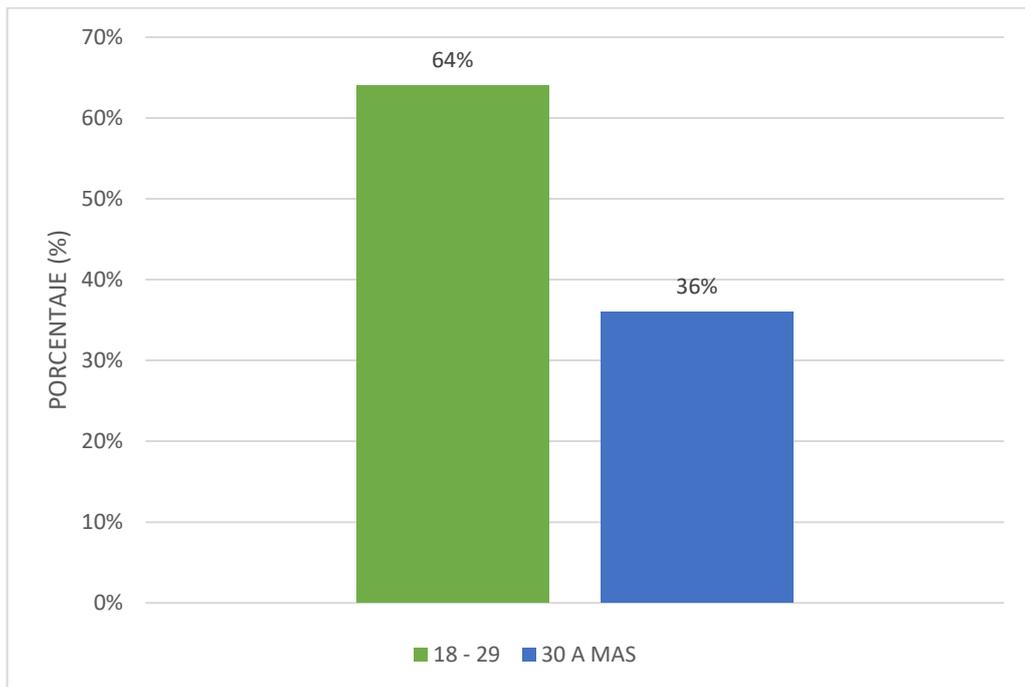




Tabla N° 4 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención técnica brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN TÉCNICA	N°	%
NO SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	24%
SATISFECHO	23	46%
MUY SATISFECHO	15	30%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, donde encontramos que el 46% refieren estar satisfecho; el 30% manifiesta estar muy satisfecho y el 24% refiere estar medianamente satisfecho.

Figura N° 4 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención técnica brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

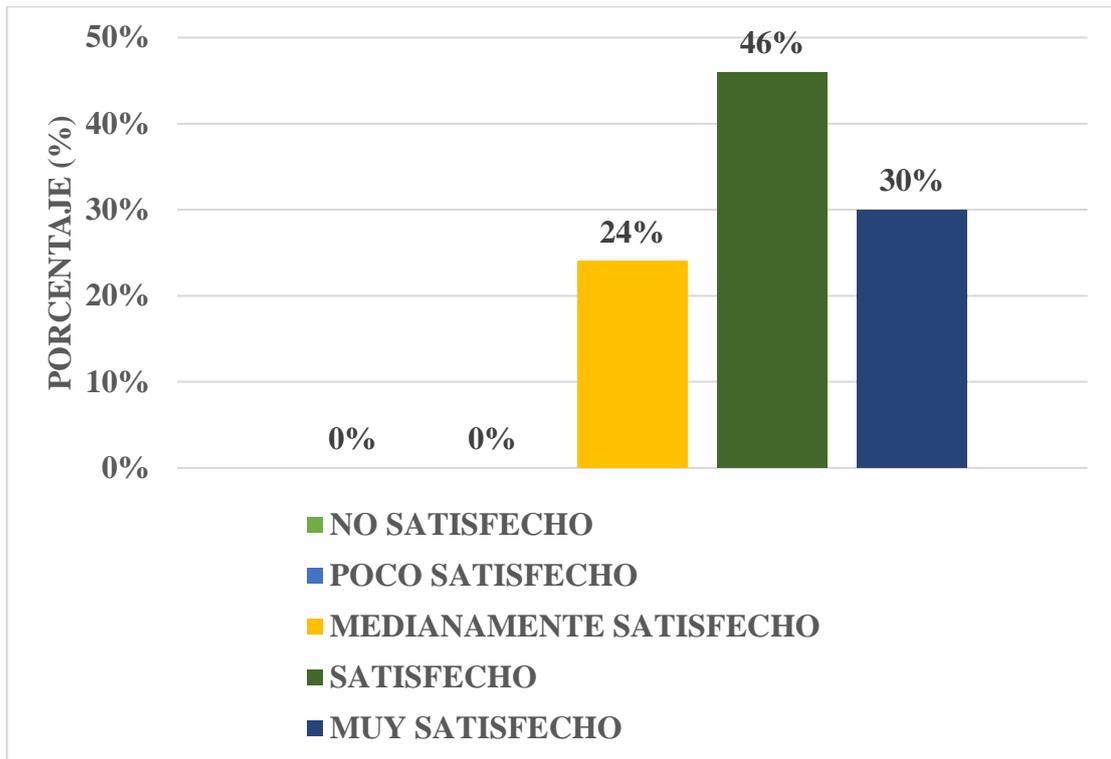




Tabla N° 5 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA	N°	%
CALIDAD DE ATENCIÓN		
RELACIÓN INTERPERSONAL		
NO SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	20%
SATISFECHO	26	52%
MUY SATISFECHO	14	28%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, según la dimensión relación interpersonal, donde se encontró que el 52% manifiesta estar satisfecho. El 28% refiere estar muy satisfecho y por último el 20% dice estar medianamente satisfecho.

Figura N° 5 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

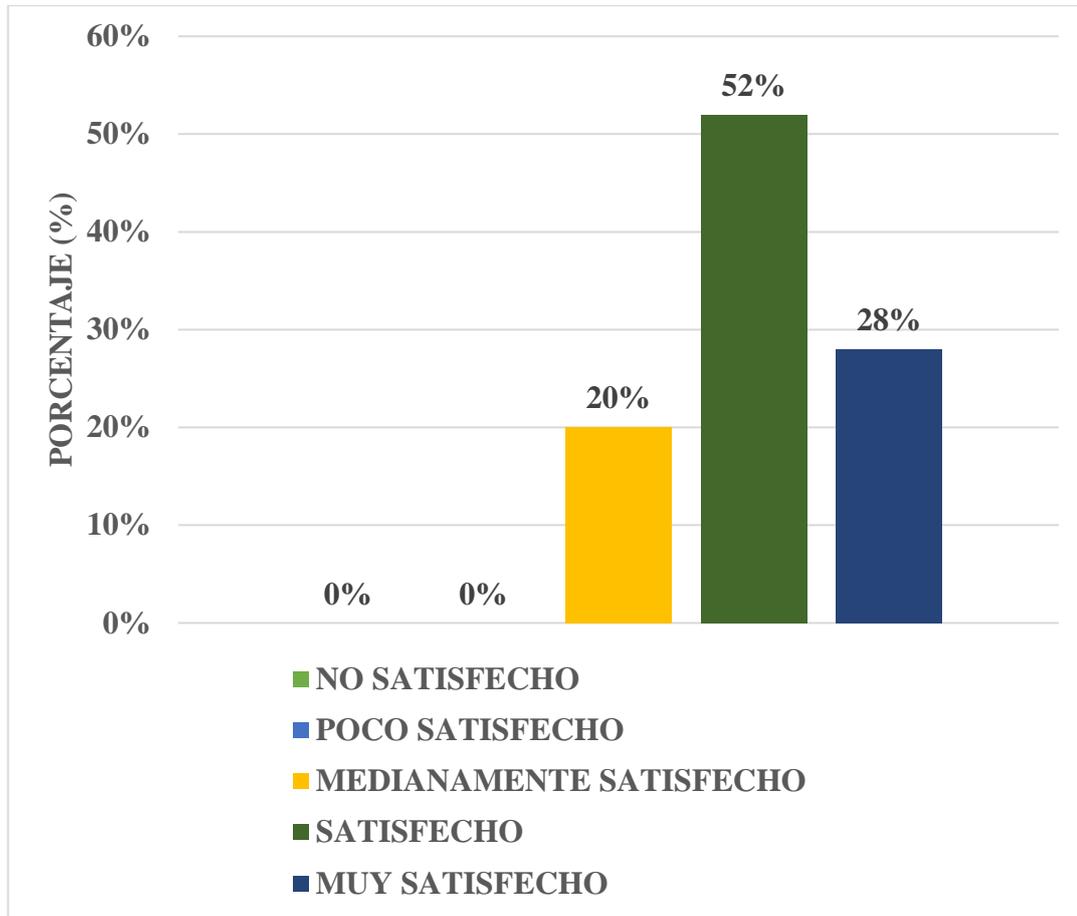




Tabla N° 6 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ACCESIBILIDAD	N°	%
NO SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	12	24%
SATISFECHO	22	44%
MUY SATISFECHO	16	32%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, según la dimensión accesibilidad, donde encontramos que el 44% manifiesta estar satisfecho; el 32% refiere estar muy satisfecho y por último el 24% dice estar medianamente satisfecho.

Figura N° 6 Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la accesibilidad brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

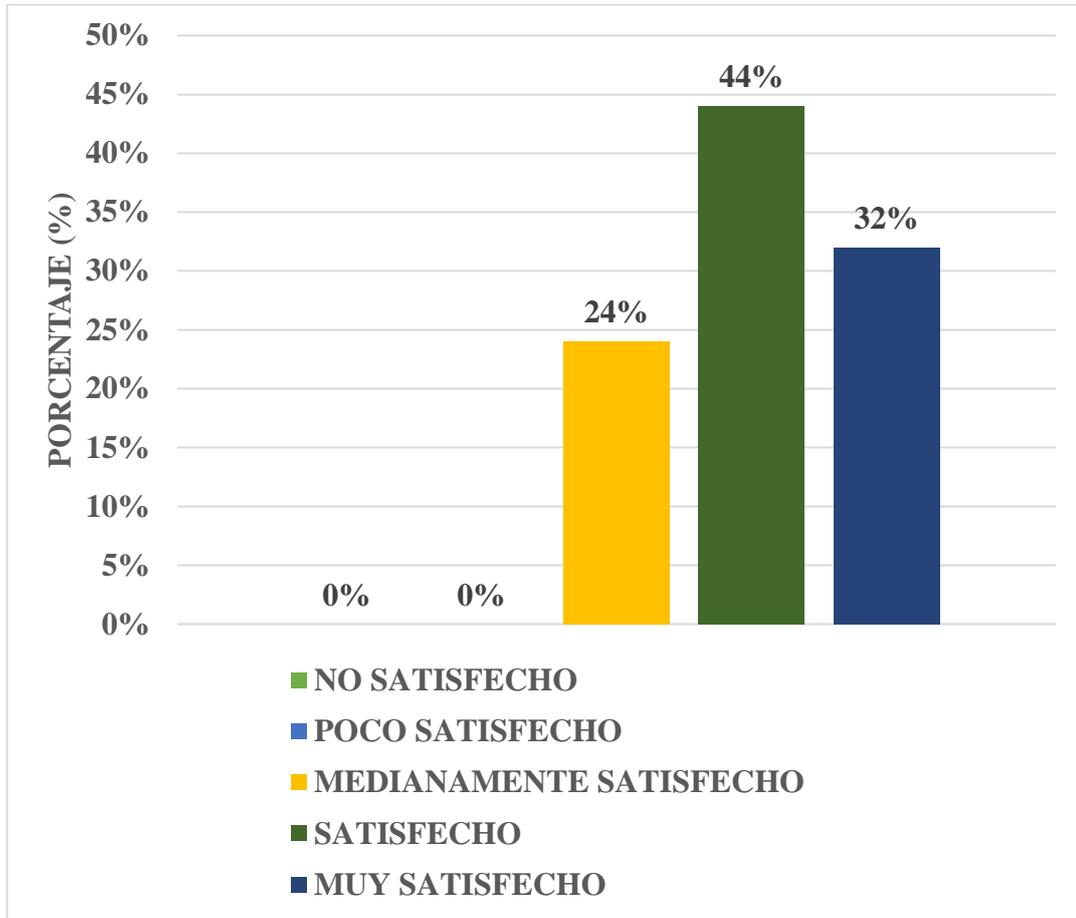




Tabla N° 7 Grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.

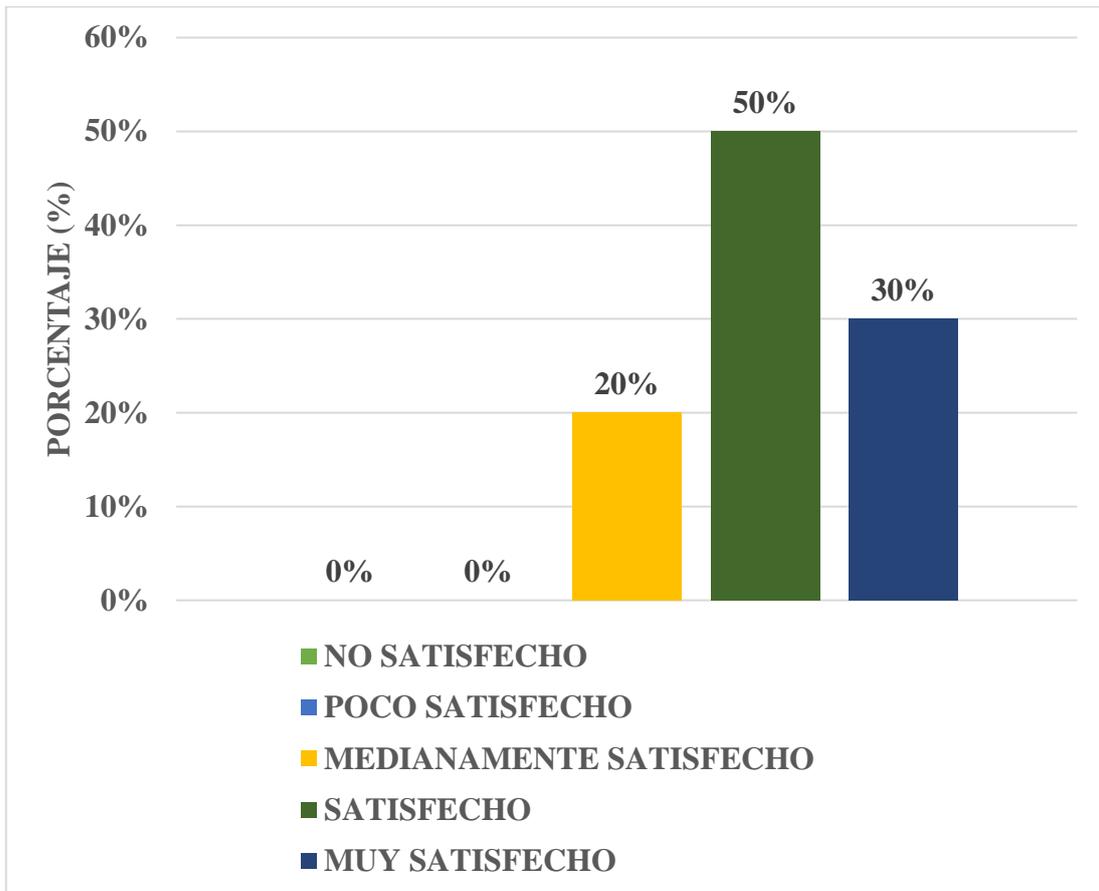
GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA	N°	%
CALIDAD DE ATENCIÓN		
AMBIENTE DE ATENCIÓN		
NO SATISFECHO	0	0%
POCO SATISFECHO	0	0%
MEDIANAMENTE SATISFECHO	10	20%
SATISFECHO	25	50%
MUY SATISFECHO	15	30%
TOTAL	50	100%

FUENTE: Elaboración propia.

Interpretación.

En la presente tabla se observa los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, según la dimensión, ambiente de atención, donde se encontró que el 50% refiere estar satisfecho; el 30% manifiesta estar muy satisfecho finalmente el 20% dice estar medianamente satisfecho.

Figura N° 7 Grado de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención brindada por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano.





4.2. DISCUSION.

La investigación fue descriptivo no experimental, de corte transversal, se realizó con el propósito de determinar el grado de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Existiendo estudios similares realizados:

Gubio Quishpe P. Realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014. Se evaluaron 206 pacientes donde se obtuvo como resultado que el 47% reporto estar satisfecho con la atención brindada, el bajo grado de satisfacción se debe a que el 81 % de los pacientes requieren mejoras en trato, prestación de servicio limpieza y orden en el consultorio. En comparación con nuestro estudio hay una discrepancia significativa en relación a la satisfacción de los pacientes esto se debería a que el estudio de Gubio Quishpe se realizó en un distrito metropolitano de Quito donde la población que participo presenta un nivel socio cultural superior y exigen una mejor calidad de atención al realizado en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca quienes en su mayoría presenta grado de estudios, secundaria completa y en su mayoría son de condición humilde.

Reyes Fernández S. y Col. Realizaron un estudio que tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. En 493 usuarios. Obtuvo como resultado que el, 88,0 % reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. Manifestaron haber recibido un trato bueno o excelente, las condiciones generales



del consultorio eran buenas o excelentes, e tiempo de espera fue adecuado, el tiempo que el dentista les brindo fue adecuado. En ambos estudios se muestran una satisfacción alta por parte de los pacientes esto se debe porque ambos cumplen con las expectativas de los pacientes en relación a la calidad brindada.

Casique, S. Realizo una investigación, cuyo objetivo fue comparar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo, 2015, cuya muestra estuvo constituida por 156 pacientes, donde se obtuvo que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre ambas instituciones. En relación a mi estudio ambos establecimientos pertenecen al ministerio de salud a pesar de la pésima infraestructura y equipamiento de las entidades de salud del estado en estos dos estudios la población mostro una satisfacción alta con relación a la calidad percibida que no siempre es así con las entidades del estado.

Camba Nolasco L. Realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote participaron 142 pacientes, se evaluaron 5 dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, donde se obtuvo como resultados que el 52,5 % de pacientes manifiestan estar satisfecho con la atención brindada. En relación a nuestro estudio existe mucha diferencia en cuanto a la satisfacción por que en el estudio de Camba Nolasco los pacientes presentaron insatisfacción en cuanto a elementos tangibles el 60.8 %, en confiabilidad el 44.9 %, capacidad de respuesta 45.7 %, seguridad 35.4 % y empatía 51.3 %. esta diferencia podría ser por la diferencia en las



preguntas usadas en ambas encuestas, también podría ser por la diferencia en el estilo de vida de las muestras.

Cardenas Carcausto J. Realizo un estudio que tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios del Hospital Manuel Núñez Butrón Puno, participaron 253 pacientes, donde se obtuvo como resultado fueron que el 92% demostraron estar satisfechos. Concluyéndose que el servicio es eficaz-eficiente y por ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario. En comparación con mi estudio el nivel de satisfacción fue alto. Ambas entidades pertenecen al ministerio de salud y se ubican en la región Puno, por ello se puede concluir que en ambos estudios la prestación de servicio en de odontología es eficaz y eficiente.



V. CONCLUSIONES

PRIMERO. Un gran porcentaje de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca presenta un alto grado de satisfacción.

SEGUNDO. Con respecto a la dimensión de la atención técnica un número considerable de los pacientes atendidos refieren estar satisfecho, con la modernidad de los equipos y su funcionalidad.

TERCERO. En relación a la dimensión relación interpersonal se concluye que los pacientes manifiestan: estar satisfecho, con la atención recibida por el profesional Odontólogo.

CUARTO. Con referencia a la dimensión: accesibilidad los pacientes manifiestan: estar satisfecho, con el tiempo que espera al profesional para que lo atendiera, el localizar y contactar al profesional y la disponibilidad del profesional cuando fuese necesario.

QUINTO. Por ultimo respecto a la dimensión: Ambiente de atención se concluye que los pacientes manifiestan: estar satisfecho, En su mayoría con la iluminación, ventilación y temperatura y las condiciones del mobiliario y equipos del servicio de odontología.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO. Garantizar la atención del paciente a través de personal capacitado en los diferentes procesos que se realizan diariamente en el establecimiento de Salud.

SEGUNDO. Se propone implementar con equipos modernos no solo el servicio de odontología sino de todos los servicios del Establecimiento de Salud.

TERCERO. Fortalecer las relaciones entre los pacientes y los servicios de atención Odontológica por medio de charlas informativas y asistenciales ofrecidas a la comunidad por el personal de Salud.

CUARTO. Disminuir los tiempos de espera para obtener una cita y la atención del profesional para mejorar la eficiencia y la eficacia.

QUINTO. Mejorar la iluminación, temperatura y las condiciones del mobiliario y equipos del establecimiento de Salud para prestar un mejor servicio a los pacientes.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Vilca V. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario. Tesis. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velazquez, Puno; 2013.
2. Elizondo E, Quiroga MA, palomares PI, Martinez G. la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. Rev Salud Publica Nutri. 2011; I(12).
3. Lopez AJ. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario" dental satisfaction questionnaire". Tesis doctoral. España: Universidad de Valencia, Valencia; 2012.
4. Cogayo J. 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 período Lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. Tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
5. Lora IM, Tirado LR, Montoya JL, Simancas MA, Et al. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev. Nac. Odontol. 2016; 12(23).
6. Gubio P. Estudio Descriptivo Sobre El Nivel De Satisfacción De Pacientes Que Acuden Al Servicio De Odontología Del Centro De Salud Pomasqui Del Distrito 17d03 De La Parroquia Pomasqui Del Distrito Metropolitano De Quito Durante El Período Enero A Marzo Del 2014. Tesis. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2014.



7. Reyes S, et al. Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados. Revista Cubana de Estomatología. 2015 Julio setiembre; 52(3).
8. Casique S. nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo, 2015. Tesis. Trujillo: Universidad Privada de Orrego, Trujillo; 2016.
9. Valero CS. nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, 2017. Tesis. Cusco: Universidad Andina del Cusco, Cusco; 2017.
10. Camba L. Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. Ic. 2014; 5(2).
11. Cardenas J. Estudio Descriptivo Sobre el Nivel De Eficacia Y Eficiencia Del Servicio De Odonto Estomatología Del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Y Su Relación Con El Nivel De Satisfacción Del Usuario Puno – 2014. Tesis - Post grado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2015.
12. Herrera O. Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados A La Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Hospital Sergio E. Bernaldes 2015. Tesis - Post grado. Lima: Universidad San Martín de Porres, Lima; 2015.
13. Bermudez I, Delgado I. Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015. Tesis. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.



14. Trejo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz. Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis de Pregrado. Lima: Escuela Academico Profesional de Odontologia, Lima; 2016.
15. Redhead R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacacayo 2013. Tesis de Post Grado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima; 2015.
16. Viteri B. Evaluación de la calidad de atención percibida por el usuario externo de la unidad académica odontológica de la Universidad Nacional de Chimborazo durante el período septiembre 2014 - Febrero 2015. Tesis. Universidad Nacional de Chimborazo Ecuador, Chimborazo; 2015.
17. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis. Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador, Ecuador; 2016.
18. Andonaire J. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital regional II - 2 de Tumbes, 2015. Tesis de Post - Grado. Universidad Autónoma de Ica, Ica; 2015.
19. Allcahuaman M. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Tesis de Post - Grado. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas; 2015.



20. Pashanaste D. tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis de Pregrado. Puno: Universidad Nacional del Altiplano, Puno; 2016.
21. Rodriguez K. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental “Dr. Rohobert Peña”. Tesis de Pre-grado. Universidad Estatal del Milagro., Ecuador; 2016.
22. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. Tesis de Pre-Grado. Quito: Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2017.
23. Diaz A. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. Tesis de Post- Grado. Universidad de Huánuco, Huanuco; 2016.
24. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta Servqual, en el micro red Villa-Chorrillos en el año 2014. Tesis de pre Grado. Facultad de medicina humana, Lima; 2014.
25. Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. Tesis para optar el grado de licenciada. Escuela Académico de Enfermería., Huanuco; 2016.
26. Alfaro A. Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo. 2013. Tesis para Optar el grado de Bachiller en Estomatologia. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo; 2013.



ANEXOS



ANEXO N° 01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
identificado con N° de DNI..... como paciente del servicio de odontología del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2019, después de haber recibido las explicaciones sobre el tema de investigación que se va a realizar, autorizo voluntariamente que se me realice la encuesta, la misma que será utilizada como parte de un proyecto científico académico, dirigido por el Bachiller. Samuel Tumi Tito, para ser parte de su tema de investigación titulado GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA 2019

Firma del participante.



ANEXO: 02 CUESTIONARIO

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA- 2019

Hola, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí. Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos lo más sincero posible. Llene los espacios en blanco y **MARQUE CON UNA X** la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad	Grado de estudio	Primaria ()
Sexo	Masculino ()		Secundaria ()
	Femenino ()		Superior ()

II. DATOS ESPECÍFICOS

N°	ATENCIÓN TÉCNICA	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
1	¿El Cirujano Dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
2	¿El Cirujano Dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
3	¿El Cirujano Dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
4	¿El Cirujano Dentista usó procedimientos que me hacían sentir seguro durante mis tratamientos?					
5	¿El Cirujano Dentista soluciona el problema que dió lugar a su visita?					
6	¿La calidad del tratamiento realizado por el Cirujano Dentista en su cavidad bucal?					
7	¿La receta prescrita por el Cirujano Dentista fue?					
8	¿La organización y orden en el proceso de atención?					
9	¿La modernidad de los equipos?					
10	¿La funcionalidad de los equipos?					



		Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	RELACIÓN INTERPERSONAL					
1	¿Conoce el nombre del Cirujano Dentista que lo atendió?					
2	¿El Cirujano Dentista se comunicó con Ud. Para recordarle la cita?					
3	¿El Cirujano Dentista lo recibe y saluda por su nombre?					
4	¿El Cirujano Dentista mostró interés en su problema?					
5	¿El Cirujano Dentista le animó a preguntar y lo escuchó cuidadosamente?					
6	¿El Cirujano Dentista me explicó claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
7	¿El Cirujano Dentista le dió a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
8	¿El Cirujano Dentista le explicó lo que va a hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
9	¿El Cirujano Dentista le explico cómo mantener su Cavidad bucal sana?					
10	¿El Cirujano Dentista usó palabras que Ud. Podía entender?					

		Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	ACCESIBILIDAD					
1	¿El tiempo que tomé para obtener la cita?					
2	¿El tiempo que esperé al Cirujano Dentista para que me atendiera?					
3	¿El tiempo que pasé con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
4	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
5	¿La disponibilidad del Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					
6	¿Recibir atención el día que estuvo programada su cita?					



7	¿La ubicación o localización del Establecimiento de Salud?					
8	¿El horario y días de atención del Establecimiento de Salud?					
9	¿La facilidad para desplazarme: rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del tratamiento?					

		Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente satisfecho	Poco satisfecho	No satisfecho
N°	AMBIENTE DE ATENCIÓN					
1	¿La limpieza y pulcritud del Establecimiento de Salud?					
2	¿Iluminación del Establecimiento de Salud?					
3	¿La ventilación y temperatura del Establecimiento de Salud?					
4	¿Los colores de paredes y techos del Establecimiento de Salud?					
5	¿Ausencia de ruidos y/o olores desagradables en el Establecimiento de Salud?					
6	¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?					
7	¿Las condiciones del mobiliario y equipos del Establecimiento de Salud?					
8	¿La comodidad del Establecimiento de Salud?					
9	¿La apariencia personal?					
10	¿La higiene personal del Cirujano Dentista?					



ANEXO 03 PRUEBA DE HIPOTESIS PRUEBA DE BODAD DE AJUSTE CHI CUADRADO

Frecuencias

	Resultado		
	N observado	N esperada	Residuo
Medio	14	15,0	-1,0
Alto	36	35,0	1,0
Total	50		

Estadísticos de prueba

	Resultado
Chi-cuadrado	,095 ^a
gl	1
Sig. asintótica	,758

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 15,0.