

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



**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A  
LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR  
EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO-  
2017”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**ARMANDO WILSTON MAMANI MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**

**CIRUJANO DENTISTA**

**PUNO - PERÚ**

**2017**

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

**“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL  
ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO-2017”**

**TESIS PRESENTADA POR:**

**ARMANDO WILSTON MAMANI MAMANI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**CIRUJANO DENTISTA**

SUSTENTADO EL DIA 02 DE JUNIO DEL 2017



**APROBADO POR EL JURADO DICTAMINADOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE**

.....  
Mg. Sc. Fernando A. Chávez Fernández

**PRIMER MIEMBRO**

.....  
Mg. Augusto Atayupanqui Nina

**SEGUNDO MIEMBRO**

.....  
Mg. Carlos Cutimbo Quispe

**DIRECTOR DE TESIS**

.....  
Dr. Jorge Mercado Portal

AREA: Salud pública, gestión y servicio en odontología.

TEMA: condiciones de vida y salud bucodental.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme fuerza en los momentos más difíciles y por siempre iluminar mi caminar, único testigo de mí vivir.

A mis padres Armando y Elena por el apoyo y aliento constante durante mi formación profesional.

A mis hermanos Juan Carlos, María Reyna, Elizabeth y Jesús, personas maravillosas y cómplices. Que siempre estuvieron dándome su apoyo incondicional, agradezco a Dios por ello.

A mi novia Marisol por estar siempre a mi lado y haberme acompañado a vivir maravillosas experiencias, gracias por ser la madre de mi hijo que todo esto es por ustedes.

**ARMANDO WILSTON.**

### **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la escuela profesional de Odontología, por darme la oportunidad de ser profesional.

Al personal profesional, técnico y administrativo del Establecimiento de Salud Salcedo por acogerme amablemente en dicha institución.

**ARMANDO WILSTON.**

## ÍNDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
I. INTRODUCCIÓN.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA .....	14
2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO. ....	14
ANTECEDENTES INTERNACIONALES:.....	14
ANTECEDENTES NACIONALES: .....	15
ANTECEDENTES LOCALES:.....	16
2.2. MARCO TEÓRICO .....	17
2.2.1. CALIDAD .....	17
2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD.....	17
2.2.1.2. COMPONENTES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.....	19
2.2.1.3. INDICADORES DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD. ....	20
2.2.1.4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD .....	22
2.2.1.5. CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA: .....	23
2.2.1.6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CALIDAD .....	24
2.2.2. SATISFACCIÓN: .....	24
2.2.2.1. ELEMENTOS EN SATISFACCIÓN:.....	25
2.2.2.2. NIVELES DE SATISFACCIÓN.....	25
2.2.2.3. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN.....	26
2.2.2.4. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	26
2.2.2.5. SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO .....	27
2.2.2.6. PUNTOS IMPORTANTES QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: .....	29
2.3 HIPÓTESIS .....	29
2.4 OBJETIVOS.....	29
Objetivo general: .....	29
Objetivos específicos: .....	29
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. UNIDADES DE ESTUDIO. ....	30
3.3. SELECCIÓN DE MUESTRA.....	31
3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: .....	32

<b>3.5. INSTRUMENTOS.....</b>	<b>34</b>
<b>3.6. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>34</b>
<b>3.7. RECURSOS NECESARIOS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....</b>	<b>37</b>
<b>3.9. DISEÑO Y ANALISIS ESTADÍSTICO.....</b>	<b>38</b>
<b>3.10. CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>40</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>54</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>56</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>57</b>
<b>VII. REFERENCIAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>61</b>

**ÍNDICE DE TABLAS:**

<b>TABLA 1.- DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO.....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA 2.- DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EDAD.....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 3.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO –2017.....</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 4.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: ATENCIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>46</b>
<b>TABLA 5.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: RELACIÓN INTERPERSONAL.....</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 6- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD.....</b>	<b>50</b>
<b>TABLA 7.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: AMBIENTE DE ATENCIÓN.....</b>	<b>52</b>

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO 1.- DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO.....</b>	<b>41</b>
<b>GRÁFICO 2.- DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGUN EDAD.....</b>	<b>43</b>
<b>GRÁFICO 3.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO –2017.....</b>	<b>45</b>
<b>GRÁFICO 4.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: ATENCIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>47</b>
<b>GRÁFICO 5.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: RELACIÓN INTERPERSONAL.....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO 6.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD. ....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO 7.- GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: AMBIENTE DE ATENCIÓN. ....</b>	<b>53</b>



**ÍNDICE DE ANEXOS:**

<b>ANEXO N° 1. MATRÍZ BÁSICA DE DATOS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO N° 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXO N° 3. FICHA DE ENCUESTA.....</b>	<b>64</b>
<b>ANEXO N° 4. SOLICITUD AL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD..</b>	<b>67</b>
<b>ANEXO N° 5. FOTOGRAFÍAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO N° 6. CONSTANCIA.....</b>	<b>70</b>

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo de este estudio fue determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017.

**Materiales y Métodos:** Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas que consto en: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en (alto, medio y bajo). Resultado que se obtuvo de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada atributo/ dimensión. Que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). Los datos estadísticos fueron evaluados en el programa Microsoft Excel.

**Resultados:** muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017.

**Conclusión:** La mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Presentan un alto grado de satisfacción (81.7 %) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.

Palabras clave: Satisfacción, Calidad, Atributos, dimensiones.

## ABSTRACT.

**Objective:** The objective of this study was to determine the degree of satisfaction of patients regarding the quality of dental care provided by the Salcedo, Minsa, Puno-2017 Health establishment.

**Materials and Methods:** Non-experimental, cross-sectional descriptive study; The population was constituted of 60 patients who went to the dental service of the establishment of Salcedo Health, Minsa -2017, to determine the degree of satisfaction of the patients a survey was applied to the 60 patients; The survey consists of 40 questions that include: technical care, interpersonal relationship, accessibility and care environment. It was then divided into 2 variables for its qualification: Satisfaction with the quality of care that was categorized in (high, medium and low). Result that was obtained from the sum of the categorization score of each attribute / dimension. That was categorized into (very satisfied, satisfied, fairly satisfied, not satisfied and not satisfied). Statistical data were evaluated in the Microsoft Excel program.

**Results:** show a high degree of satisfaction in (81.7%), average in (18.3%); Not existing under degree of satisfaction. In terms of attributes / dimensions: Technical attention: (66.7%). They are satisfied, (18.3%) very satisfied, (15%) moderately satisfied. Interpersonal relationship: (56.7%). They are satisfied, (31.6%) moderately satisfied, (11.7%) very satisfied. Accessibility: (66.7%). They are satisfied, (18.3%) moderately satisfied, (15%) very satisfied. Attention environment: (51.7%). They are satisfied, (35%) very satisfied, (13.3%) moderately satisfied. Not reported on all attributes / dimensions unsatisfied and not satisfied. Regarding the quality of dental care provided by the Health Establishment Salcedo, Minsa, Puno-2017.

**Conclusion:** Most patients at the Salcedo, Minsa, Puno - 2017 Health establishment present a high degree of satisfaction (81.7%) regarding the quality of dental care provided.

Key words: Satisfaction, Quality, Attributes, dimensions.

## I. INTRODUCCIÓN

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)

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 en salud desarrollen investigaciones y seguimientos a sus procesos con el fin de evaluar la calidad de forma objetiva. (2)

La calidad de atención por tanto, se define como la capacidad que tienen los servicios 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. (3)

En el estudio de Huertas Martines Sofía, en su estudio Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia. Tipo descriptivo, esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de pacientes del área de Moravia. Para ello se les aplicó un cuestionario a 60 personas que estuvieran en tratamiento, o lo hayan recibido anteriormente; el instrumento evalúa factores como: localización y acceso al consultorio, tiempo de atención, atención por parte de auxiliares y recepcionistas,

atención del odontólogo, condiciones del consultorio, costos y cuestiones de comunicación, además con las respuestas se pretende dar una visión general de la satisfacción que tienen los pacientes ante los servicios odontológicos. El estudio expresó que el 80 % de los pacientes estaba satisfecho, muchos de los resultados los cuales indicaron insatisfacción eran por cuestiones físicas, por ejemplo el estacionamiento, o por el tiempo de espera en la recepción; por el contrario, la evaluación de las respuestas demostró que los sujetos se sentían satisfechos con el conocimiento que expresaba el odontólogo y el tiempo en que era atendido por el profesional. (4)

De ahí que este estudio pretende evaluar a través de encuestas los servicios de salud, en base a la opinión de los usuarios que acude al Establecimiento de Salud Salcedo Puno, proporcionando un instrumento válido y confiable que mida la percepción del usuario respecto al grado de satisfacción en relación a la calidad de atención brindada en el servicio de odontología, permitiendo 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.

## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES DEL PROYECTO.

#### ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

**GUBIO QUISHPE P. (2014) QUITO, ECUADOR:** Realizó el estudio “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. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo. 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, (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 pacientes es malo para otro es bueno. (5)

**REYES FERNÁNDEZ S. Y COL. (2015) ACAPULCO, MÉXICO:** Realizó un estudio titulado: “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”, 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. Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas cerradas con el que se obtuvieron datos sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. Resultado: De los usuarios, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % (332/425) expresó recibir trato

bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485) consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. Se concluye que en la mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70,0 %, según la percepción de los usuarios. (6)

#### **ANTECEDENTES NACIONALES:**

**CEDAMANOS I. Y COL. (2009) TRUJILLO, PERÚ:** Se realizó un estudio titulado. “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009”. Estudio de tipo observacional descriptivo, Tuvo como objetivo general comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. Se tuvo como muestra a 66 usuarios, se les aplicó una encuesta personal, anónima, aleatorio, diseñada con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia. La satisfacción del usuario se clasificó en tres niveles de satisfacción: alta, media y baja. Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de estos hospitales, resultó significativo con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSa (alto, 89,4 y no alto: 10,6%). Se concluye que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud. (7)

**CAMBA NOLASCO L. (2014) CHIMBOTE, PERÚ:** Realizó un estudio titulado. “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”. Tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes, se presentó cinco dimensiones de evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados percibidos por los usuarios fueron: 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 del centro médico percibido por sus usuarios se traduce en mayor satisfacción. Respecto a resultados de la dimensión de elementos tangibles, 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. (8)

#### **ANTECEDENTES LOCALES:**

**CÁRDENAS CARCAUSTO J. (2015) PUNO, PERÚ:** Realizo un estudio titulado. “Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología del hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno-2014”. Estudio de tipo explicativo-correlacional, tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios, 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. (9)



## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. CALIDAD

La Real Academia Española atribuye el origen de la palabra calidad del latín *qualitas -atis*, y esta del griego *ποιότης* 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. (10)

Por otra parte la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana (OPS/OMS, 1994) de la salud 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. (11)

La calidad consiste en satisfacer o superar la expectativa de los pacientes de manera congruente. Es el enjuiciamiento de una realidad frente a una referencia, cuadro o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas. Exige siempre un estándar básico de referencia y un indicador para verificar si este estándar fue cumplido o no.

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" (12)

#### 2.2.1.1. DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Las definiciones genéricas de las dimensiones son:

- **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.
  
- **Carácter Tangible:** Aspecto físico, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Elementos del servicio percibido por los sentidos.
  
- **Competencia:** Personal capacitado e informado para prestar el servicio, posesión de habilidades y conocimientos requeridos para desempeñar el servicio.
  
- **Cortesía:** Educación, amabilidad, respeto y consideraciones por parte del personal. Es igual a empatía.
  
- **Credibilidad:** Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.
  
- **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).
  
- **Comunicación:** Uso del lenguaje claro sin tecnicismos al brindar la información al usuario. Escucharlo, mantener comunicación verbal, tener actitud y expresión que generen confianza.
  
- **Comprensión:** Esforzarse por comprender y reconocer las verdaderas necesidades del cliente.
  
- **Seguridad:** Ausencia de riesgos, peligro o dudas al momento de usar el servicio.
  
- **Confiability:** Brindar el servicio correctamente desde el inicio y mantenerlo a lo largo del tiempo. (13)

### 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 confortable.

- 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. (14)

- **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.
  
- **Optimo.**- cuando los efectos de la atención y el coste sean relativo. (15)

### 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 (11)

#### **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 relacionado 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. (16)

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 determinadas 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. (12)

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. (15)

#### **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 médico 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). (11)

La calidad de la atención brindada en las clínicas dentales se ha convertido actualmente en una necesidad para todo profesional, ya sea de práctica privada o pública.

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. (12)

#### **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. (17)

#### **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. (18)

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). (19)

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. (15)



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. (20)

#### **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.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete

### **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.” (13)

### **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 severo 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. (21)

#### **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)

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Sin embargo puede no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención.

La definición que la OMS da a 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. (22)

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda el máximo de beneficios para la salud del usuario, no necesariamente paciente, con un mínimo de riesgos.

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. (23)

### **2.2.2.6. PUNTOS IMPORTANTES QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:**

Está conformada por tres importantes puntos:

1. El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.
2. Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”.
3. 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:
  - Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
  - 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)

## **2.3 HIPÓTESIS**

Es probable que el grado de satisfacción de los pacientes del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017. Sea alta respecto a la calidad de atención odontológica.

## **2.4 OBJETIVOS.**

### **Objetivo general:**

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017”

### **Objetivos específicos:**

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud. Según Atención técnica.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud. Según relación interpersonal.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud. Según accesibilidad.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud. Según ambiente de atención.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

##### **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Es un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal.

**Descriptiva** busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

**No experimental**, porque el estudio se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

**Transversal** por que se recolecto datos en el Establecimiento de Salud Salcedo, Puno.ya que el mismo fue realizado en un momento y tiempo definido, en el año 2017.

#### 3.2. UNIDADES DE ESTUDIO.

##### **POBLACIÓN:**

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

##### **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 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017.

### **3.3. SELECCIÓN DE MUESTRA**

#### **CRITERIOS DE INCLUSIÓN.**

- Los pacientes que asisten al servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo
- Ser personas mayores de 18 años de edad.
- Las personas que deseen participar en este estudio.

#### **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.**

- 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.

**3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALOR FINAL QUE OCUPA LA VARIABLE
<b>Grado de satisfacción respecto a la calidad de atención</b>	- Satisfacción	Cuestionario	- Alto - Medio - Bajo
	- Atención técnica	Cuestionario	- Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
	-Relación interpersonal		- Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho
-Accesibilidad	- Muy satisfecho - Satisfecho - Medianamente satisfecho - Poco satisfecho - No satisfecho		



	- Ambiente de atención		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muy satisfecho</li> <li>- Satisfecho</li> <li>- Medianamente satisfecho</li> <li>- Poco satisfecho</li> <li>- No satisfecho</li> </ul>
--	------------------------	--	---

Fuente: elaboración propia.

### **3.5. INSTRUMENTOS.**

En el presente estudio se utilizó una ficha (encuesta). Lo cual consto de 40 preguntas, divididas en 4 atributos/dimensiones, de 10 preguntas cada una: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención.

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 14 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. (24)

### **3.6. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

#### **TÉCNICA.**

Encuesta.

#### **PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:**

##### **FASE DE COORDINACIÓN.**

Se solicitó autorización al Director del Establecimiento de Salud Salcedo Puno, obteniéndose el respectivo proveído para la ejecución del trabajo de investigación. Se solicitó también la autorización de los profesionales del servicio de odontología.

##### **FASE DE RECOJO DE LA INFORMACIÓN.**

El cuestionario se facilitó a cada paciente que acude al servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo 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 respuesta 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 Establecimiento de Salud Salcedo, 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

Luego se realizó la categorización para cada atributo/dimensión de la siguiente manera:

- Muy satisfecho : 43 a 50 puntos.
- Satisfecho : 35 a 42 puntos.
- Medianamente satisfecho : 27 a 34 puntos.
- Poco satisfecho : 19 a 26 puntos.
- No satisfecho : 10 a 18 puntos.

Esta fase duro aproximadamente 2 meses en concordancia con los días de atención al público por parte del Establecimiento de Salud Salcedo.

Se encuestó a los usuarios que asistieron al servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo 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 Establecimiento de Salud Salcedo los aspectos a medir estaban contenidos en 40 preguntas que buscaban que el usuario defina.

### **3.7. RECURSOS NECESARIOS.**

#### **RECURSOS HUMANOS.**

Asesor: Dr. Jorge Luis Mercado Portal.

Director: Dr. Jorge Luis Mercado Portal

Investigador: Armando Wilston Mamani Mamani.

Pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo.

#### **RECURSOS INSTITUCIONALES.**

Establecimiento de Salud Salcedo.

Servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo.

#### **RECURSOS MATERIALES.**

Básicamente son de utilería de escritorio.

Lápiz, papel, lapiceros, fichas, registros, folder.

#### **RECURSOS ECONOMICOS.**

Solventado por el investigador.

### **3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS.**

- Se hizo entrega de la solicitud para poder ejecutar el proyecto de investigación al director del Establecimiento de Salud Salcedo.
- Permiso a los profesionales del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo.
- Consentimiento informado a los pacientes que quisieron participar en la investigación.

### **3.9. DISEÑO Y ANALISIS ESTADÍSTICO.**

#### **ANÁLISIS ESTADÍSTICO.**

Una vez obtenido los datos requeridos para la investigación, se procedió a realizar el análisis de los resultados en un computador core i5, mediante el programa estadístico Excel, y la base de datos en Excel, mediante la asesoría del tutor de tesis.

### **3.10. CARACTERIZACIÓN DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.**

#### **ÁMBITO GENERAL.**

La presente investigación se realizará en el Departamento de Puno, Provincia Puno, Distrito Puno el cual tiene una Superficie de 71,999 Km<sup>2</sup>, posee una población de 1,103,689 de habitantes, Densidad : 5 Hab / Km<sup>2</sup>, Capital : Puno, Ciudades importantes : Juliaca, Ayaviri, Juli, Yunguyo, Provincias: 13, Distritos : 108, Idiomas : Español, Quechua, Aimara.

Puno está situado en el centro de la gran meseta del Collao. En la parte sureste del territorio nacional.

Sus límites son:

- Norte: Madre de Dios
- Este: Bolivia
- Sur: Tacna y Bolivia
- Oeste: Cusco, Arequipa y Moquegua

#### **ÁMBITO ESPECÍFICO.**

La Investigación se realizará en el “Establecimiento de Salud Salcedo, Puno”. Se encuentra ubicado en el departamento de Puno, Salcedo, Rinconada. Pertenece a la dirección regional de salud Puno, dirección de red de salud Puno, micro red Simón Bolívar, jefatura de establecimiento de salud Chejoña I-2, jefatura de establecimiento de salud Salcedo I-1. Está clasificado como Centro de Salud con Categoría I-1. Este Establecimiento de Salud presta servicio a la población en diferentes servicios como son: Medicina, enfermería, obstetricia y odontología.

**UBICACIÓN TEMPORAL.**

Se realizó entre los meses de marzo y abril en el Establecimiento de Salud Salcedo Puno 2017.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS.

**TABLA 1**

**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO**

<b>DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
MASCULINO	14	23.3
FEMENINO	46	76.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

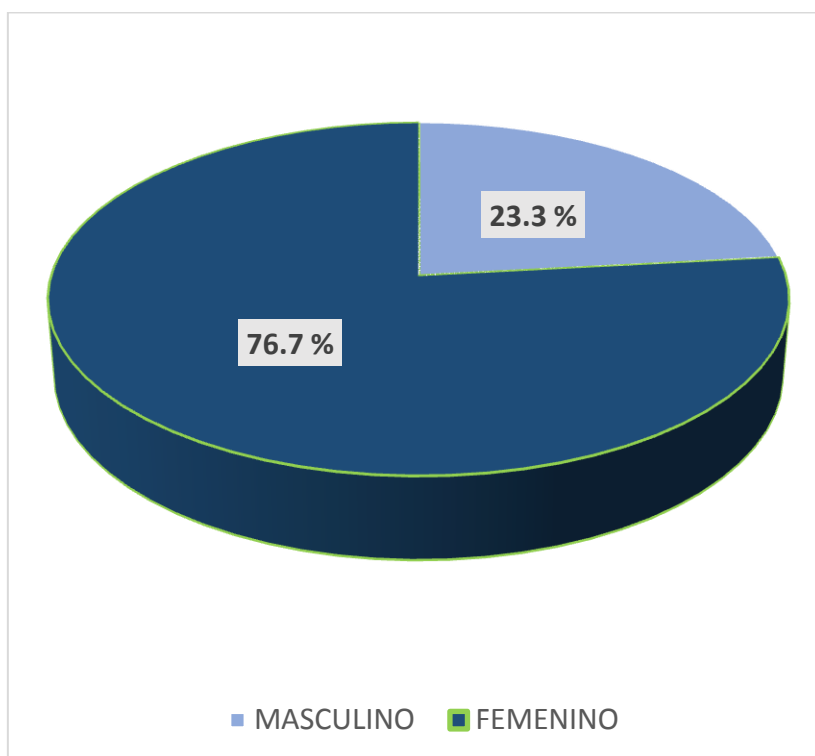
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa la distribución porcentual de pacientes que participaron en el estudio. Todos ellos pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, Puno. Se tiene 46 pacientes del sexo femenino (76.7 %) y 14 pacientes masculinos (23.3 %), los mismos que acudieron por diversos tratamientos dentales.



**GRÁFICO 1**  
**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN SEXO.**



**Fuente:** elaboración propia

TABLA 2

## DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EDAD

DISTRIBUCIÓN SEGÚN EDAD	N°	%
18 - 29	35	58.3
30 a mas	25	41.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

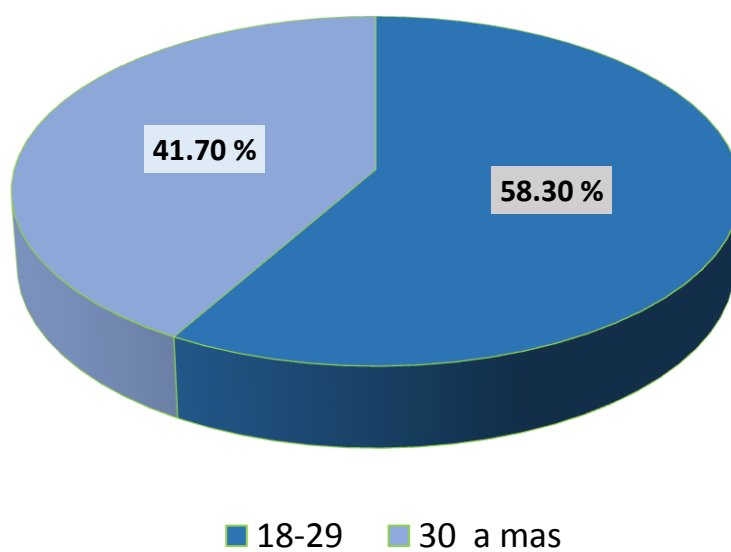
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se observa la distribución porcentual de pacientes que participaron en el estudio. Todos ellos pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, Puno. Se tiene de 18 a 29 años de edad a 35 pacientes (58.3 %), mientras en el grupo de 30 a más años fueron 25 pacientes (41.7 %).

**GRÁFICO 2**

**DISTRIBUCIÓN DE PACIENTES SEGÚN EDAD**



**Fuente:** elaboración propia

TABLA 3

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO –2017.**

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
BAJO	0	0
MEDIO	11	18.3
ALTO	49	81.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

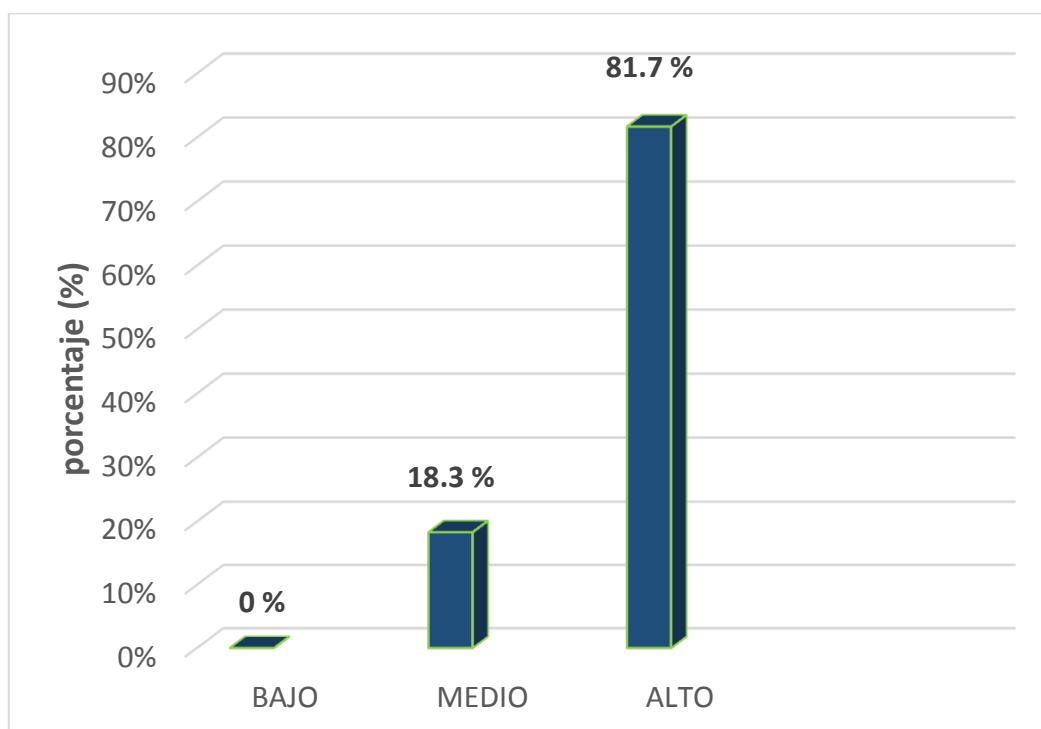
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se muestra los resultados en relación al grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno- 2017, nos muestra un grado de satisfacción alto 81.7 %, medio 18.3 % respecto a la calidad de atención odontológica. No existiendo bajo nivel.

## GRÁFICO 3

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO –2017.**



**Fuente:** elaboración propia

TABLA 4

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN:  
ATENCIÓN TÉCNICA.**

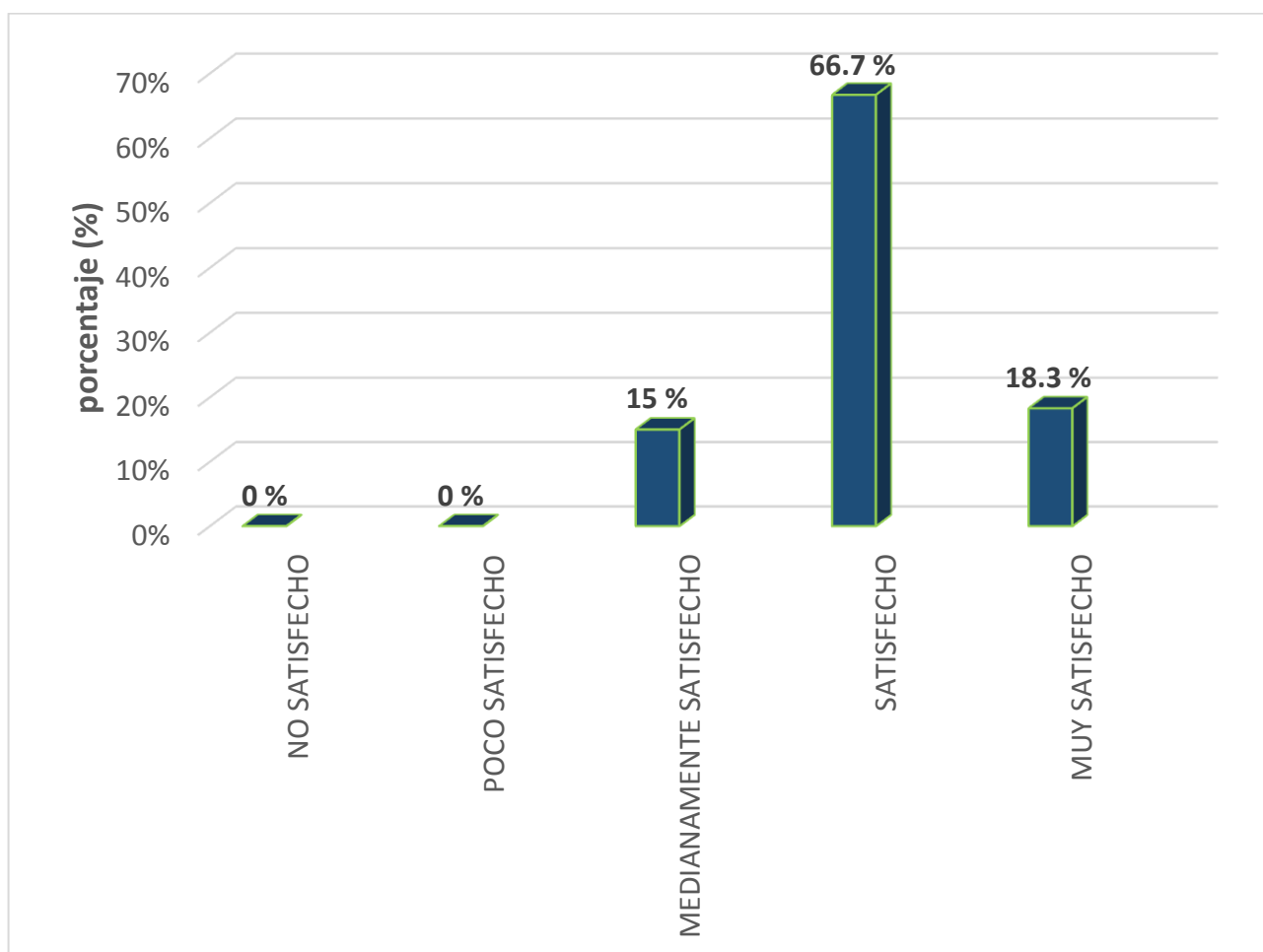
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ATENCIÓN TÉCNICA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
NO SATISFECHO	0	0
POCO SATISFECHO	0	0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9	15
SATISFECHO	40	66.7
MUY SATISFECHO	11	18.3
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se muestra los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica según atributo/dimensión. Con respecto a la Atención técnica, se encontró que los pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo Puno. 40 pacientes (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, 11 pacientes (18.3 %) muy satisfecho, 9 pacientes (15 %) medianamente satisfecho, no hubieron pacientes que manifiesten estar poco satisfecho y no satisfecho.

**GRÁFICO 4**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD**  
**DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN:**  
**ATENCIÓN TÉCNICA.**



**Fuente:** elaboración propia

**TABLA 5**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD**  
**DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN:**  
**RELACIÓN INTERPERSONAL.**

GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL	N°	%
NO SATISFECHO	0	0
POCO SATISFECHO	0	0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	19	31.6
SATISFECHO	34	56.7
MUY SATISFECHO	7	11.7
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** elaboración propia

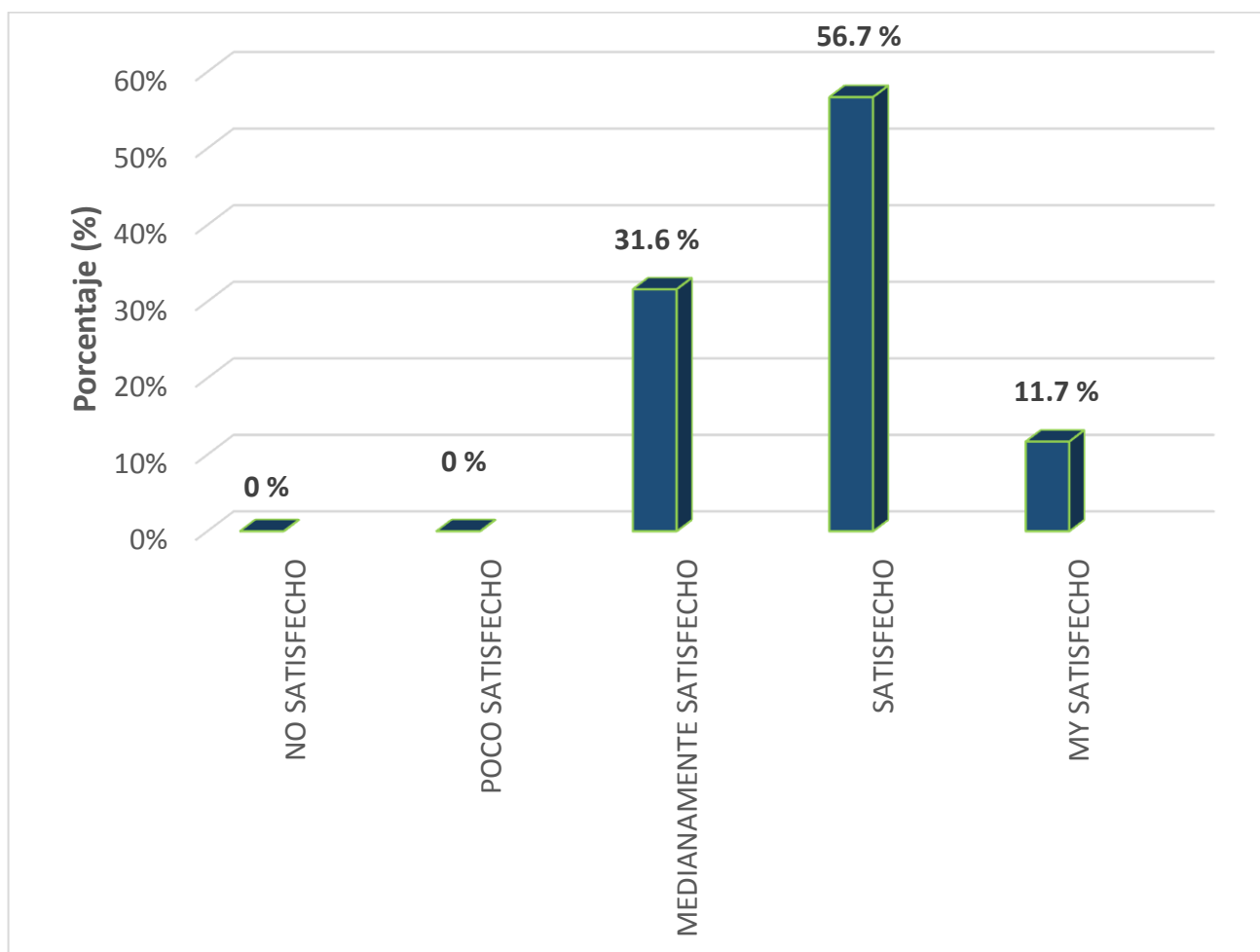
**Interpretación:**

Se muestra los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica según atributo/dimensión. Con respecto a la relación interpersonal, se encontró que los pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo puno. 34 pacientes (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho. 19 pacientes (31.6 %) medianamente satisfecho, 7 pacientes (11.7 %) muy satisfecho. no hubieron pacientes que manifiesten estar poco satisfecho y no satisfecho.



**GRÁFICO 5**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: RELACIÓN INTERPERSONAL.**



**Fuente:** elaboración propia

TABLA 6

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN:  
ACCESIBILIDAD.**

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ACCESIBILIDAD</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
NO SATISFECHO	0	0
POCO SATISFECHO	0	0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	11	18.3
SATISFECHO	40	66.7
MUY SATISFECHO	9	15
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

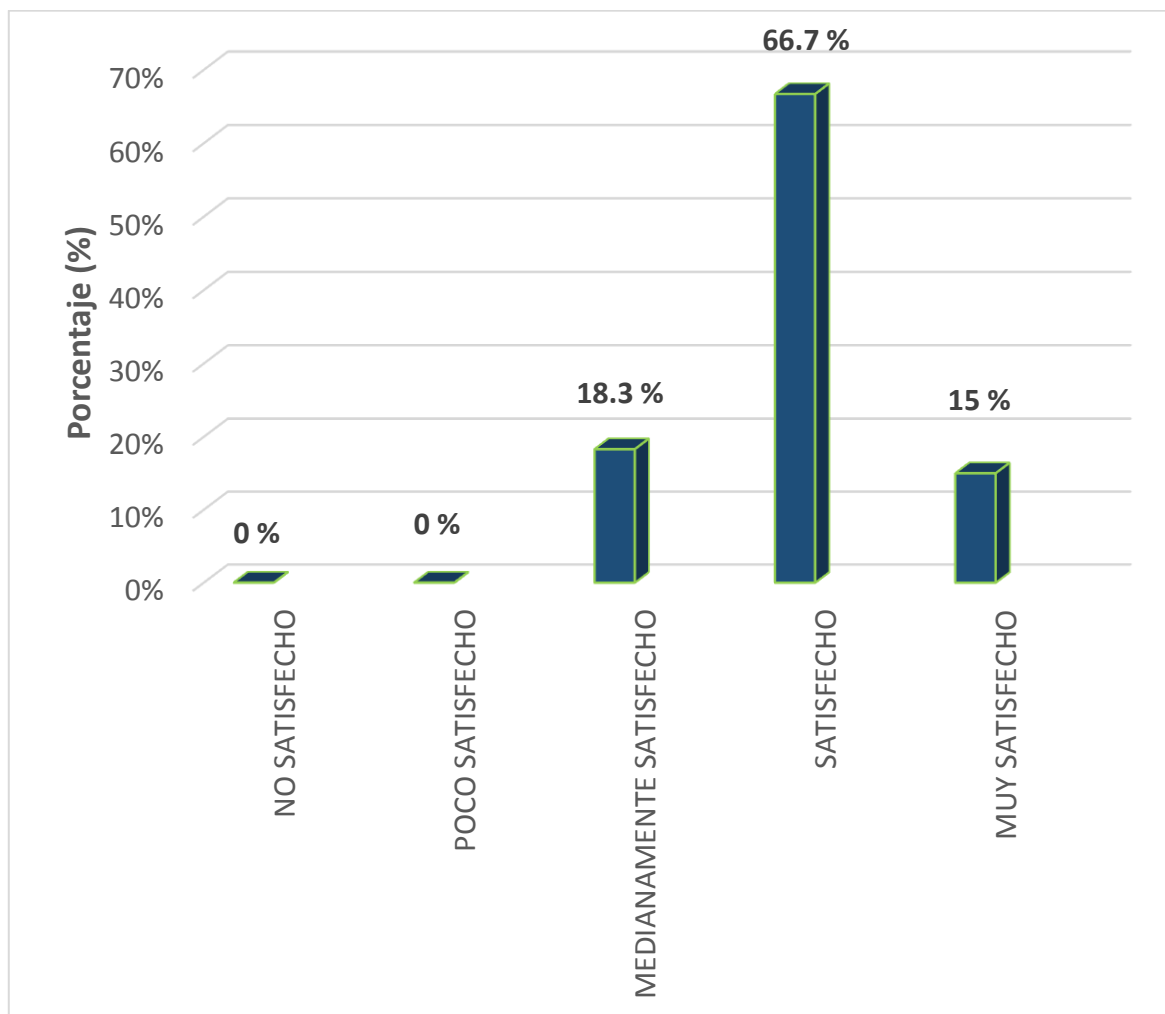
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se muestra los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica según atributo/dimensión. Con respecto a accesibilidad, se encontró que los pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo puno. 40 pacientes (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho. 11 pacientes (18.3 %) medianamente satisfecho, 9 pacientes (15 %) muy satisfecho. no hubieron pacientes que manifiesten estar poco satisfecho y no satisfecho.

**GRÁFICO 6**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD.**



**Fuente:** elaboración propia

TABLA 7

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN:  
AMBIENTE DE ATENCIÓN.**

<b>GRADO DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN AMBIENTE DE ATENCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
NO SATISFECHO	0	0
POCO SATISFECHO	0	0
MEDIANAMENTE SATISFECHO	8	13.3
SATISFECHO	31	51.7
MUY SATISFECHO	21	35
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

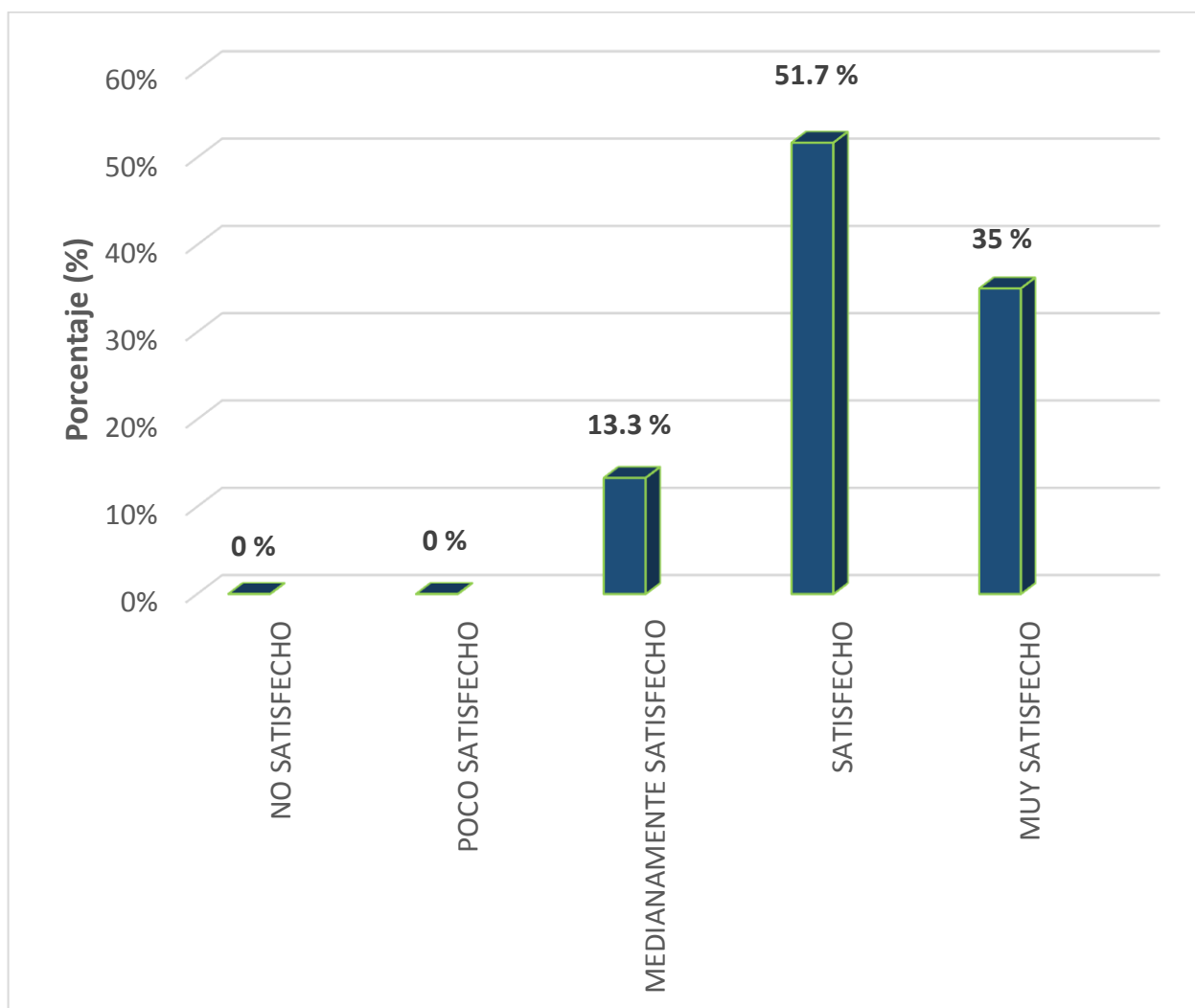
**Fuente:** elaboración propia

**Interpretación:**

Se muestra los resultados del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica según atributo/dimensión. Con respecto a ambiente de atención, se encontró que los pacientes del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo puno. 31 pacientes (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho. 21 pacientes (35 %) muy satisfecho, 8 pacientes (13.3 %) medianamente satisfecho. no hubieron pacientes que manifiesten estar poco satisfecho y no satisfecho.

**GRÁFICO 7**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA. SEGÚN ATRIBUTO/DIMENSIÓN: AMBIENTE DE ATENCIÓN.**



**Fuente:** elaboración propia

## 4.2. DISCUSIÓN.

La investigación fue descriptiva 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 Establecimiento de Salud Salcedo, Puno durante el periodo marzo – abril 2017. 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 ambos estudios hay una diferencia 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 Salcedo Puno 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.

Cedamanos I. y Col. Realizaron un estudio que tuvo como objetivo comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009, participaron 66 usuarios, la satisfacción del usuario se clasifico en tres niveles de

satisfacción alta, media y baja, se tuvieron como resultado que el nivel de satisfacción es alta y mejor en el Ministerio de Salud 89.4 %. 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 mi 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

- 1.- La mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo presenta un alto grado de satisfacción (81.7 %). respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017.
- 2.- En relación atributo/dimensión: atención técnica se concluye que la gran parte de los pacientes manifiestan estar satisfecho 66.7 %, muy satisfecho 18.3 % y el 15 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría con la modernidad de los equipos y su funcionalidad.
- 3.- En relación atributo/dimensión: relación interpersonal se concluye que los pacientes manifiestan: 56.7 % estar satisfecho, 11.7 % muy satisfecho y el 31.6 % manifiestan estar medianamente satisfecho en su mayoría con no conocer bien el nombre del profesional, si estos se comunicaron con ellos y lo saludaron por su nombre.
- 4.- En relación atributo/dimensión: accesibilidad se concluye que los pacientes manifiestan: 66.7 % estar satisfecho, 15 % muy satisfecho y el 18.3 % manifiestan estar medianamente satisfecho, en su mayoría con el tiempo para obtener la cita, tiempo que espera al profesional para que lo atendiera, el localizar y contactar al profesional y la disponibilidad del profesional cuando fuese necesario.
- 5.- En relación atributo/dimensión: Ambiente de atención se concluye que los pacientes manifiestan: 51.7 % estar satisfecho, 35 % muy satisfecho y el 13.3 % manifiestan estar medianamente satisfecho. En su mayoría con la iluminación, ventilación y temperatura y las condiciones del mobiliario y equipos del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo.



## VI. RECOMENDACIONES

1. Garantizar la atención del usuario a través de personal capacitado en los diferentes procesos que se realizan diariamente en el establecimiento de Salud.
2. Se propone implementar con equipos modernos no solo el servicio de odontología sino de todos los servicios del Establecimiento de Salud.
3. 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.
4. Disminuir los tiempos de espera para obtener una cita y la atención del profesional para mejorar la eficiencia y la eficacia.
5. 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

- 1.- Vilca V. Calidad de atención en el servicio de odontología, desde la percepción de usuario. Tesis para optar el título de cirujano dentista. Juliaca: Facultad de odontología Universidad andina Néstor Cáceres Velázquez. Perú; 2013.
- 2.- Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. 2016;12(23):31-40. doi: 10.16925/od.v12i23.1378.
- 3.- 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 para optar el título de Odontóloga. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador, Ecuador; 2014.
- 4.- Huertas S. Satisfacción de los pacientes en la consulta odontológica privada en Moravia, Tesis para optar el título de odontóloga Moravia. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica; 2015.
- 5.- Gubio Quishpe 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 - Post Grado. Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
- 6.- Reyes Fernández S. Satisfacción De Usuarios Con Los Servicios De Salud Bucal Y Factores Asociados En Acapulco, Mexico. Revista Cubana De Estomatología. 2015 Julio- Setiembre; 52(3).
- 7.- Cedamanos Gutiérrez I, Huaman Saavedra J. "Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Atendidos En Los Consultorios Estomatológicos De Los Hospitales De Essalud Versus Ministerio De Salud En El Distrito De Trujillo El Año 2009". Pueblo Cont.. 2014 Enero - Junio; 25(1).
- 8.- Camba Nolasco L. Calidad Del Servicio De Odontología En El Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. Ic. 2014 Setiembre; 5(2).

- 9.- Cárdenas Carcausto 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, Odontología; 2015.
- 10.- Herrera Alania O. Estudio Descriptivo Sobre Los Factores Asociados A La Calidad De Atención En El Servicio De Emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. Tesis – Post Grado. Perú: Universidad San Martín De Porres, Medicina; 2015.
- 11.- Bermúdez 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 para optar título profesional de cirujano dentista. Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.
- 12.- 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 para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.
- 13.- Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chacabuco 2013. Tesis – post Grado. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; 2015.
- 14.- 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 para optar el título de Odontóloga. Ecuador: Carrera de odontología Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador; 2015.
- 15.- Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.
- 16.- 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 – post grado. Perú: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de ciencias de la salud; 2015.
- 17.- Allcahuaman M. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Tesis post grado. Perú:

Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Facultad de ciencias de la empresa; 2015.

18.- Pashanaste D. tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Iquitos: Facultad de enfermería UNAP. Perú; 2016.

19.- Rodriguez K. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental “Dr. Rohobert Peña”. Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Milagro: Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador; 2016.

20.- 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 para optar el título de odontólogo. Quito: Facultad de odontología Universidad Central del Ecuador. Ecuador; 2017.

21.- Díaz A. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - hospital regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015. Tesis post grado. Perú: Universidad de Huánuco, Huánuco, Escuela de Post Grado; 2016.

22.- 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 para optar el título de médico cirujano. Lima: Facultad de medicina humana. Perú; 2014.

23.- 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 título de licenciada en enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú; 2016.

24.-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 estomatología. Trujillo: Facultad de medicina escuela de estomatología. Perú; 2013.

## ANEXOS.

## ANEXO N° 1

## MATRIZ BASICA DE DATOS.

N	ED AD	SEXO	ATENCIÓN TÉCNICA	RELACIÓN INTERPERSONAL	ACCESIBILIDAD	AMBIENTE DE ATENCIÓN	GENERAL
1	18	F	MS	MS	MS	MS	M
2	19	M	MS	MS	MS	MS	M
3	19	F	MS	MS	MS	MS	M
4	27	F	MS	MS	MS	MS	M
5	31	M	MS	MS	MS	MS	M
6	36	F	MS	MS	MS	MS	M
7	36	F	MS	MS	MS	MS	M
8	35	F	MS	MS	MS	MS	M
9	30	F	MS	MS	MS	S	M
10	27	F	S	MS	MS	S	M
11	29	F	S	MS	MS	S	M
12	30	F	S	MS	S	S	A
13	33	F	S	MS	S	S	A
14	22	M	S	MS	S	S	A
15	22	F	S	MS	S	S	A
16	24	F	S	MS	S	S	A
17	26	F	S	MS	S	S	A
18	29	F	S	MS	S	S	A
19	36	F	S	MS	S	S	A
20	31	M	S	S	S	S	A
21	19	F	S	S	S	S	A
22	18	F	S	S	S	S	A
23	31	F	S	S	S	S	A
24	32	F	S	S	S	S	A
25	27	M	S	S	S	S	A
26	26	F	S	S	S	S	A
27	26	F	S	S	S	S	A
28	28	M	S	S	S	S	A
29	40	F	S	S	S	S	A
30	66	F	S	S	S	S	A
31	57	F	S	S	S	S	A
32	49	M	S	S	S	S	A
33	46	F	S	S	S	S	A
34	57	F	S	S	S	S	A
35	30	F	S	S	S	S	A
36	27	M	S	S	S	S	A

37	38	F	S	S	S	S	A
38	27	M	S	S	S	S	A
39	28	F	S	S	S	S	A
40	22	F	S	S	S	MYS	A
41	31	F	S	S	S	MYS	A
42	27	F	S	S	S	MYS	A
43	29	F	S	S	S	MYS	A
44	47	F	S	S	S	MYS	A
45	27	F	S	S	S	MYS	A
46	20	F	S	S	S	MYS	A
47	19	M	S	S	S	MYS	A
48	20	F	S	S	S	MYS	A
49	25	M	S	S	S	MYS	A
50	32	F	MYS	S	S	MYS	A
51	30	F	MYS	S	S	MYS	A
52	20	M	MYS	S	MYS	MYS	A
53	19	F	MYS	S	MYS	MYS	A
54	30	F	MYS	MYS	MYS	MYS	A
55	29	F	MYS	MYS	MYS	MYS	A
56	20	F	MYS	MYS	MYS	MYS	A
57	19	M	MYS	MYS	MYS	MYS	A
58	26	F	MYS	MYS	MYS	MYS	A
59	30	M	MYS	MYS	MYS	MYS	A
60	22	F	MYS	MYS	MYS	MYS	A

**MS:** Medianamente satisfecho; **S:** Satisfecho; **MYS:** Muy satisfecho

**M:** Medio; **A:** alto

## ANEXO N° 2

## CONSENTIMIENTO INFORMADO.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

## AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA ENCUESTA

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con N° de DNI..... como paciente del servicio de odontología del Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno-2017, después de haber recibido las explicaciones sobre el tema de investigación que se va a realizar, autorizo que se me realice la encuesta, la misma que será utilizada como parte de un proyecto científico académico, por parte del Sr. Armando Wilston Mamani Mamani, para ser parte de su tema de investigación. "GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALÚD SALCEDO, MINSA, PUNO-2017"

.....  
Firma:

**ANEXO N° 3**

**FICHA DE ENCUESTA.**

**CUESTIONARIO:**

**ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA,PUNO - 2017.**

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 estudios: Primaria ( )  
 Sexo: Femenino ( ) Secundaria ( )  
 Masculino ( ) 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?					



N°	RELACIÓN INTERPERSONAL	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
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?					

N°	ACCESIBILIDAD	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
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?					

N°	AMBIENTE DE ATENCIÓN	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
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 N° 4

## SOLICITUD AL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD.

**“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”**

**SOLICITO:** Autorización para Ejecutar mi  
Proyecto de Investigación.

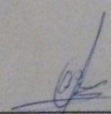
**Sr. DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO - PUNO**  
Dr. Juan Alvarez Alave


Yo, ARMANDO WILSTON MAMANI MAMANI, identificado con DNI. Nro. 44123524, con Domicilio en el Jr. Alberto Cuentas Zavala MZ.E, Lt.-4 Juliaca, con código de matrícula 055348, Bachiller de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano, ante usted con todo respeto me presento y expongo:

Que con motivo de realizar mi trabajo de investigación, es necesario que este se ejecute en dicho establecimiento el mismo que titula. “GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO-2017”. Es por ello que solicito a Ud. la autorización respectiva.

**POR LO EXPUESTO:**  
Solicito a usted, admitir a mi petición por ser justa y legal

Puno 10 de Marzo del 2017

  
\_\_\_\_\_  
Armando Wilston Mamani Mamani  
DNI. Nro. 44123524

  
  
JUAN ALVAREZ ALAVE  
MÉDICO CIRUJANO  
CMP 50749

**ANEXO N° 5**

**FOTOGRAFIAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**





## ANEXO N° 6

## CONSTANCIA.

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

CONSTANCIA DE EJECUCION DE PROYECTO DE  
INVESTIGACION - 2017

EL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO -  
PUNO

HACE CONSTAR:


Que, el Señor: Armando Wilston Mamani Mamani.- BACHILLER DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD, ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA con D.N.I. N° 44123524, ha ejecutado su PROYECTO DE INVESTIGACION titulado "GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA BRINDADA POR EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD SALCEDO, MINSA, PUNO-2017" desde el mes de Marzo - Abril, del presente año 2017.

Habiendo desarrollado en forma satisfactoria durante el tiempo programado, siendo así como consta según el informe emitido por la Jefatura del establecimiento de salud Salcedo.

Se expide la presente a solicitud escrita de parte del interesado, para los fines necesarios.

Puno, 28 de abril del 2017



  
Dr. JUAN ALVAREZ ALAVE  
MÉDICO CIRUJANO  
C.M.P. 50749