

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO DEL
SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN HOSPITAL DEL MINISTERIO
DE SALUD**

**Tesis para optar el título profesional de
Cirujano Dentista**

PRESENTADO POR :

Bach. Ivonny Fanny GÓMEZ BAUTISTA

LIMA – PERÚ

2017

TÍTULO DE LA TESIS:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO DEL SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD

JURADO DE SUSTENTACIÓN

Dr. Hugo Caballero Cornejo	Presidente
Mg. Peggy Sotomayor Woolcott	Secretario
CD. Harold Antonio Crosby Reategui	Vocal

A Dios por darme la vida y la dicha de estar junto a los seres que amo.

A mis padres que desde el cielo sé que me cuidan, me protegen, me guían y gracias que me dejaron sus consejos para seguir adelante.

A mi esposo por su paciencia y comprensión y a mi hija que es una bendición de Dios

A toda mi familia por su apoyo en este caminar y me animaron en todo momento.

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar esta investigación deseo expresar mis más sinceros deseos de gratitud Primero a Dios quien nos creó y nos da el milagro de vida y aquellas personas que contribuyeron para que esta investigación se realizara de la mejor manera posible.

Al Dr. Hugo Caballero Cornejo por sus conocimientos, su manera de trabajar, su paciencia y su motivación que han sido fundamental para la elaboración de la tesis y para mi formación como investigador.

A la Mg. CD. Esp. Gissela Briceño Vergel por acompañarme en este proyecto brindándome su apoyo incondicionalmente en la elaboración del presente estudio y por su profesionalismo demostrado.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Jurado de Sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	3
1.3 Objetivos de la Investigación	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos	4
1.4 Justificación de la Investigación	4
1.5 Limitaciones del Estudio	6
1.6 Viabilidad del Estudio	6
1.7 Aspectos Éticos	6

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Calidad	17
2.2.2 Satisfacción	26
2.2.3 Servicios de Salud	31

2.3 Definiciones conceptuales	35
CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO	
3.1 Descripción del Diseño	37
3.1.1 Diseño	37
3.1.2 Tipo de Investigación	37
3.1.3 Enfoque	37
3.2 Población y Muestra	37
3.2.1 Población	37
3.2.2 Muestra	38
3.2.3 Criterios de Inclusión	38
3.2.4 Criterios de Exclusión	38
3.3 Operacionalización de Variables	39
3.4 Técnicas de Recolección de Datos	40
3.4.1 Descripción de los Instrumentos	41
3.4.2 Validez del Instrumento	45
3.5 Técnicas para procesar la información	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	47
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusión	58
5.2 Conclusiones	65
5.3 Recomendaciones	66
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla		Pág.
N° 01	Nivel de satisfacción del usuario paciente adulto del Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue	47
N° 02	Grado de satisfacción del usuario de acuerdo a la escala de Likert	48
N° 03	Nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones	49
N° 04	Grado de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones de acuerdo a la escala de Likert	50
N° 05	Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización	51
N° 06	Grado de satisfacción del paciente respecto a la Organización de acuerdo a la escala de Likert	52
N° 07	Nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional	53
N° 08	Grado de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional de acuerdo a la escala de Likert	54
N° 09	Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global	55
N° 10	Grado de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global de acuerdo a la escala de Likert	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico		Pág.
N° 01	Nivel de satisfacción del usuario paciente adulto del Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue	47
N° 02	Nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones	50
N° 03	Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización	52
N° 04	Nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional	54
N° 05	Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global	55

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017. El diseño del estudio fue descriptivo, el tipo de estudio fue Observacional, Transversal y Prospectivo. Para el cumplimiento con el objetivo propuesto en la investigación, se utilizó una muestra de 150 pacientes, tanto hombres como mujeres que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue, que fueron escogidos en forma no aleatoria por conveniencia y que cumplieron con los criterios de selección, que se planteó en el estudio. Al obtener los resultados se aprecia que por amplia mayoría están en el nivel de Ni bueno ni malo y Bueno, según lo obtenido en la escala de Likert que se utilizó. Se concluyó que el nivel de satisfacción del paciente adulto en el Departamento de Odontoestomatología es Ni bueno ni malo. Se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que todo el personal siga mejorando la atención a los pacientes, en todos los aspectos, logrando que se sienta satisfecho y pueda obtener una atención adecuada durante el tiempo que se quede en el hospital.

Palabras Claves:

Satisfacción, Odontoestomatología, Nivel, Usuario

ABSTRACT

The objective of the research was based on the level of patient satisfaction, adult patient of the Department of Dentistry of the National Hospital Hipólito Unánue - Lima, 2017. The study design was descriptive, the type of study was Observational, transversal and prospective. A sample of 150 patients, both men and women attending the Odontoestomatology Department of the National Hospital Hipólito Unánue, who were chosen on a non-random basis for convenience and who met the criteria, were used to fulfill the proposed research objective. Selection, which was raised in the study. When you get the results it is seen that most people are at the level of Ni good or bad and Good, the result is obtained on the Likert scale that was shown. In the investigation concluded that the level of satisfaction of the adult patient in the Department of Odontoestomatology is neither good nor bad.

Keywords:

Satisfaction, Odontoestomatology, Level, User

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o en su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como indicador de calidad o no calidad de una institución. Es natural que cada quien percibe o responde de distinto modo frente a un mismo estímulo pero en conjunto manifiestan tendencias por lo que se requiere hacer investigaciones.¹

El concepto de satisfacción del paciente ha evolucionado en los últimos años en que se ha abandonado la tradicional relación paternalista entre el profesional de la salud y el paciente, adaptándose nuevas actitudes acordes con los tiempos, en los que se da importancia al principio de autonomía del paciente.²

Para lograr una mejor calidad de atención en los servicios de salud incluyendo el estomatológico, es necesario elaborar instrumentos adecuados para su evaluación, pero en la actualidad existen una serie de tendencias para evaluar esta variable que es multidimensional. No existe un consenso sobre la representatividad de cada una de ellas.²

Con la globalización que se vive en el mundo actual y los constantes cambios que ha originado, los profesionales de salud, tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población; exigiéndole al profesional una atención de calidad fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, mediante la

aplicación de juicios y razonamientos acertados en un sistema de valores claros y convenientes demostrando responsabilidad en el que hacer de sus funciones.

Es así, que el Ministerio de Salud y los entes acreditados de profesionales de salud buscan una mejora en la atención de calidad, esto se puede evidenciar mediante la implementación de proyectos y estrategias establecidos, donde se impulsan y promueven ideas y acciones.

La calidad de atención está considerada para su implementación y garantía dentro de los lineamientos del MINSA y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS), con un fundamento que direcciona a los profesionales de salud al momento de brindar atención al paciente que acude para ser atendido en los diferentes servicios médicos que tiene las instituciones o nosocomios, dentro de los cuales se encuentra los servicios de Odontología, Odontoestomatología o Estomatología.

En el presente estudio se hará un diagnóstico, de cómo es la satisfacción del usuario o sea el paciente adulto que acude al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue; para luego, de acuerdo a los resultados, formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención por medio de talleres y/o cursos de actualización, para el personal buscando siempre una atención de calidad técnica, científica y humanística.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

En las organizaciones formadas por personas de distinto carácter, a veces se producen problemas de relaciones que alteran la convivencia entre sus miembros. A menudo son pequeñas incomprensiones o malos entendidos que son fáciles de superar, en la medida que por sobre ellos primen los objetivos del grupo. Pero cuando los problemas no se asumen ni se solucionan a tiempo, pueden provocar que la participación en las decisiones, la puesta en práctica de los acuerdos y las tareas que se fijan para el cumplimiento de los objetivos del grupo, fracasen.

Cada día es más importante que las instituciones establezcan un clima organizacional favorable para todos los elementos que son parte de ella, tanto elementos internos como externos, es necesario también mencionar que “si una organización no cuenta con un clima favorable, se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios”.

En la actualidad, la cultura organizacional en los servicios de odontología en el sector salud, amerita de profesionales que asuman el rol en la atención al paciente con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia. De esta manera, la práctica profesional de odontología en la sociedad debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud.

Cabe considerar que el profesional de odontología tiene un papel preponderante en relación a la calidez, sin embargo en los diferentes servicios del Hospital Nacional Hipólito Unánue especialmente en las áreas críticas, se evidencia situaciones contradictorias en la atención de los pacientes muchas veces relacionadas por conflictos internos entre el personal de salud.

Esta actitud del personal de odontología y la ausencia de políticas administrativas claras, afecta el desarrollo de los objetivos trazados por la Organización de Salud, el Departamento de Odontoestomatología y del personal, de modo que surge la necesidad de establecer lineamientos administrativos que sirvan de guía para la acción y para dar respuesta a situaciones que puedan presentarse.

El Hospital Nacional Hipólito Unánue es una institución con normas establecidas y un clima organizacional en donde prevalece la autoridad en todas las áreas, competen a odontología el objetivo de lograr satisfacción del personal lo que se evidenciará en mejoras de la calidad de atención brindadas a los usuarios externos.

El Departamento de Odontoestomatología constituye uno de los servicios más importantes de un Hospital, es por ello el compromiso del personal en la superación constante, para contribuir de manera significativa a la implementación de nuevas gestiones de salud que ofrece un Hospital, aportando un excedente a las expectativas del paciente que es quien recibe la atención.

Por eso, es necesario conocer cuál es el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude para su atención facultativa al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue, el uso del instrumento ya validado y diseñado especialmente para hacer lo mencionado que sería muy acertado, para hacer un verdadero diagnóstico, con la finalidad de tratar de mejorar la atención y que los pacientes se sientan más satisfechos.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál será el Nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

1. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones?
2. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a la Organización?
3. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional?

4. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones
2. Establecer la satisfacción del paciente respecto a la Organización
3. Determinar la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional
4. Determinar la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global

1.4 Justificación de la Investigación

Cuando se aborda temas de Calidad, además de importante, es un asunto delicado, complejo y hasta polémico por la gran subjetividad que pueda imprimírsela, así como no es posible hablar de calidad sin referirse a la satisfacción del usuario como indicador substancial.

Ambos términos se inician en el ámbito empresarial, pero con el devenir del tiempo, se van instaurando en todas las vertientes culturales, educativas, instituciones prestadoras de salud, con una concepción amplia de “Perfeccionamiento y Mejora” de las diversas instituciones.

Comprender el término de satisfacción y calidad en la Atención de Salud requiere una explicación de las diferentes dimensiones y los ejes fundamentales desde donde se puede reconocer la calidad de un sistema de salud. Esto implica reconocer que en lugar de un problema teórico, uno se enfrenta con el paradigma de distinguir que la calidad es parte de un ineludible compromiso profesional el de poner a disposición de los que deben tomar decisiones un marco de acoto para lograr la excelencia y mejorar la calidad de la Atención en Salud. Debido al proceso de globalización que vive el mundo y los constantes acontecimientos que se suscitan en las entidades que brindan servicios de salud, es importante que el odontólogo como uno de sus miembros tenga un manejo adecuado del paciente, considerando que las relaciones interpersonales con el paciente deben ser oportunas, continuas, dinámicas y libres de riesgo, así todo lo que el paciente perciba lo expresará y permitirá de esta manera medir la calidad de atención que se brinda.

El propósito del presente estudio está orientado en presentar los resultados de la investigación, teniendo una información actualizada, a los Directivos del Hospital Nacional Hipólito Unánue; así como a las autoridades del Departamento de Odontoestomatología a fin de que formulen, si fuera necesario, estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, mediante talleres y/o cursos de actualización dirigidos al personal del

Departamento de Odontoestomatología, ya que el proceso de globalización en el que se está viviendo pone como exigencia brindar una atención de calidad al paciente que acude al servicio Odontológico.

Se justifica la realización de la investigación que se propone, por ser el único estudio que se realizará en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, referido a la Satisfacción del Usuario paciente adulto en un Servicio de Odontología de un Hospital Estatal.

1.5 Limitación del Estudio

La poca colaboración de los pacientes para realizar la encuesta y firmar el Consentimiento Informado.

1.6 Viabilidad del Estudio

Esta investigación fue viable porque se contó con el apoyo de todas las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unánue y con el apoyo de los odontólogos del hospital; respecto a la financiación económica del proyecto la tesista asumirá íntegramente los gastos que se ocasionen para lograr la ejecución del proyecto.

1.7 Aspectos Éticos

Este estudio se efectuó tomando en cuenta a los pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología, a quienes se les explico cómo colaborar según los criterios de CIOMS; además, se mantuvo en estricto anonimato a los pacientes que participaron en la investigación.

Los datos obtenidos en la ejecución del estudio fueron procesados con la mayor veracidad por la ética que tiene la tesista, además de los valores morales como responsabilidad y honestidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Caligiore I. y Díaz J. (1999). Venezuela. Realizaron un estudio titulado “Satisfacción de Usuario del Área de Hospitalización de los hospitales del tercer Nivel Mérida Venezuela”. Los objetivos fueron determinar la opinión del usuario de los servicios de Hospitalización de adultos con relación a la atención de salud recibida en un hospital de tercer nivel de atención de Mérida y destacar la opinión del usuario sobre la calidad de la atención de enfermería. El método utilizado fue el descriptivo longitudinal y de campo la población estuvo conformado por 468 usuarios adultos. La muestra estuvo conformada por 210 usuarios la que se obtuvo a través del muestreo aleatorio simple. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario. Las conclusiones entre otras fueron. La mayoría de los usuarios encuestados (83%) que estuvieron hospitalizados en los servicios durante 1999 consideran que la atención recibida es buena ya que la misma ha cubierto sus expectativas. El 58% de los usuarios opinan que el personal (médicos y enfermeras) que los atendieron fueron corteses y colaboradores de igual manera consideran que el personal de enfermería los trató de forma amable y amigable. El total de

usuarios de la muestra señalan que cuando acudieron al hospital y solicitaron atención médica fueron atendidos pero sin embargo hay que destacar que la mitad de ellos manifiestan que se les atendió rápidamente al llegar al a emergencia y luego fueron trasladados al servicio de hospitalización correspondiente. En relación al cumplimiento oportuno de los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria el 89% manifiesto de forma positiva y el respeto respondió que lo recibió ocasionalmente por carecer de medios para obtener los mismos. También se les inquirió sobre quienes informaran sobre los medicamentos indicados durante su estadía hospitalaria al respecto el 82% de los usuarios de la muestra respondió que el personal de enfermería se encargaba de esta labor.³⁴

Jacinto J. (2008). Perú. Realizó un estudio para determinar la percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Se aplicó un cuestionario a los pacientes, basado en el modelo de Donabedian, el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario (paciente). Consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado. En los que a la dimensión de estructura se refiere, los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos los usuarios perciben el proceso del servicio como bueno. En la dimensión de resultado los usuarios perciben los resultados del servicio como bueno mayoritariamente. Los estudios revisados concernientes a calidad de atención bajo el modelo de Donabedian revelan que en cuanto a la dimensión de estructura la calidad no es buena, en cuanto a la dimensión de procesos la

calidad se refleja como buena y en la dimensión de resultados la calidad mejora bastante. Este estudio permitió obtener información de los usuarios de la clínica de la facultad de odontología acerca de sus percepciones con respecto a la atención que brinda la clínica.³⁵

Muza R. y Muza P. (2008). Chile. Determinaron la satisfacción del paciente con tres especialidades dentales, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: odontopediatría, periodoncia y cirugía oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes mujeres, de 15 años y más que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental de Hospital Rancagua de Chile. Fueron entrevistadas durante julio del 2007, acerca de sus experiencias en visitas previas. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. Las áreas evaluadas menos que regular incluyen la obtención de citas en un tiempo determinado, y tiempo de espera en la clínica para acceder al dentista. Las participantes estuvieron regularmente satisfechas con explicaciones del dentista acerca del tratamiento dental, y acceso al tratamiento dental. Lo peor evaluado fue la disponibilidad de baño. El área que recibió la mejor satisfacción por las pacientes fue la competencia técnica del dentista. Los resultados indican que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.⁰³

Cedamano I. y Huamán J. (2009). Perú. Realizaron un estudio en el que para compararon el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud, determinar a fin de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos, para mejorar su sistema de atención y se refuerzo mutuo. Se aplicó al azar, previo consentimiento informado, una encuesta individual y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, a 66 usuarios por institución. Se estableció para el nivel de satisfacción alto en mayor o igual a 2/3 del puntaje, se obtuvo el predominio del nivel alto en los hospitales de EsSalud y MINSAL, que al procesarlo con la prueba chi cuadrada se unificaron los niveles media y baja; así encontramos diferencia significativa del nivel de satisfacción de los usuarios (alta y no alta) atendidos en consultorios estomatológicos de ambos hospitales. Se concluye que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud.⁰⁴

Muñoz M. y Cols (2014). Ecuador. En el presente estudio evaluaron la calidad de atención que se brinda en las diferentes unidades operativas del Área de salud N.6 "La Libertad" en el servicio de Odontología, perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito (DMQ). Se aplicó a 300 usuarios que concurrieron en busca de atención durante el período de Abril, Mayo y Junio del 2013. De la encuesta realizada se desprende que el nivel de satisfacción de los usuarios externos fluctúa entre una calidad de atención buena, y una calidad de atención baja, debido a las diferentes condicionantes que limitan la

excelencia en la atención, conceptos basados en el significado de calidad y satisfacción del cliente o usuario quien recibe el servicio de acuerdo a las políticas de gratuidad. Mientras que los usuarios internos demuestran la presencia de algunos problemas que dificultan mejoramiento de la calidad y que inciden en la satisfacción del usuario siendo estas la falta de estabilidad laboral, la poca capacitación y actualización de conocimientos, horarios de atención, volumen de pacientes por atender, condición de los equipos y falta de personal auxiliar. Siendo por ello necesario realizar estudios más profundos y más frecuentes para que sirvan como retroalimentación al mejoramiento en la calidad de atención con la finalidad de aplicar y contribuir al buen vivir.⁰⁵

Rueda L. y Cols, (2014). Ecuador. Realizaron un 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. La satisfacción del usuario en el servicio de atención primaria en la actualidad se busca no tener que hacer grandes filas y mantener esperas prolongadas antes de su atención, la calidad en los servicios ha ido sufriendo sucesivas variaciones a lo largo del tiempo ya que en gran medida se ha mejorado, pero aún se mantienen aspectos que causan molestias a los pacientes antes y porque no decirlo también después de la atención. Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo usando encuestas basadas en el grado de satisfacción en diferentes aspectos: atención, espera, trato, etc. Se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) 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. La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%, 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, esto considerando muchas veces que este aspecto se debe al estado de ánimo. En la elaboración de este trabajo los pacientes no manifiestan su total desacuerdo debido a que es gratuito lo que le hace hasta cierto punto un conformismo de ellos.⁰⁶

Moya S. y Cols (2015). Ecuador. Evaluaron la calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Tuvo como objetivo, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad de atención del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, en el Período de febrero a julio del año 2015. El tipo de estudio fue transversal, la muestra estuvo conformada por 75 pacientes y en los resultados obtenidos se observó que en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia en el punto de vista entre hombres y mujeres. En relación a la fiabilidad también se notó diferencia en el punto de

vista de acuerdo a la edad, las demás dimensiones, incluyendo la valoración total no dependieron ni del sexo ni de la edad del encuestado. Para el mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos se necesita de la incorporación de un modelo de gestión que facilite articular las necesidades de la atención odontológica de la sociedad con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua.⁰⁷

Llontop G. (2015). Perú. El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán, Noviembre 2014. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal. La población muestral fue de tipo probabilístico y estuvo conformada por 135 usuarios entre niños y adultos. El instrumento de medición es una encuesta de 15 preguntas con cinco distractores: Muy satisfecho, poco satisfecho, indiferente, poco insatisfecho, muy insatisfecho. Se utilizó la escala SERVQUAL adaptada al ámbito odontológico para medir la satisfacción del usuario. Después del procesamiento de la información haciendo uso de la estadística descriptiva los resultados según los indicadores, se obtuvo un nivel de muy satisfecho; mientras los resultados del lugar de procedencia de las zonas urbana y rural se obtuvo un nivel muy satisfecho en la zona urbana (52%) y rural (43%) respectivamente; mientras que el nivel de satisfacción según el tipo de usuario niño es de muy satisfecho (43%) y del adulto (52%). Concluyendo que el nivel de satisfacción de los usuarios, según los indicadores el nivel es muy satisfecho. Finalmente se recomienda realizar evaluaciones respecto a la

satisfacción de los usuarios de la clínica estomatológica y establecer protocolos de atención al paciente.⁰⁸

Cruz S. (2015). Perú. Determinaron el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención de odontología. Fue un estudio descriptivo, de tipo observacional prospectivo, de corte transversal. Para el análisis de los datos se utilizó una estadística descriptiva. La población de estudio fue de 167 usuarios mayores de 18 años siendo más de la mitad de entrevistados jóvenes entre 18 y 29 años de edad 61.7% (n=103); predominado el sexo femenino 86.8% (n=145). Los resultados registrados fueron obtenidos con un nivel de confianza al 95%, se determinó que el 79% (n=132) de los usuarios están satisfechos donde el nivel de satisfacción según género fue satisfactorio en un 90.2% (n=119) por el sexo femenino, según la edad jóvenes entre 18 y 29 años 65.2% (n=86) están satisfechos y según grado instrucción el 44.3% (n=74) de los usuarios tienen grado superior técnico donde el 50.8% (n=67) están satisfechos. La atención en el consultorio de odontología fue bueno/muy bueno, el tiempo de espera fue de 80 minutos el 85% (n=142) de los usuarios utilizaron para su atención en el servicio. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud de San Antonio es satisfactorio donde se debe mejorar en reducir el tiempo de espera para ser atendido.⁰⁹

Ruiz J. (2016). Perú. Esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque en el año 2016. El diseño de

fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo conformada por un grupo de 177 pacientes durante el periodo de abril a mayo del 2016, de los cuales 79 fueron del género masculino y 98 del género femenino. Se aplicó un instrumento que fue validado por juicio de expertos, que mostró buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.82) para evaluar la calidad del servicio y la opinión de los pacientes sobre la atención prestada. Los valores obtenidos fueron analizados mediante estadística descriptiva. Los resultados del estudio evidenciaron un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37%, un nivel de satisfacción regular de 34% y un nivel de satisfacción bueno de 28%. El género que presentó mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo fue en el sexo femenino con un 40%. Se evidenció que el nivel de satisfacción malo es el de mayor porcentaje por parte de los pacientes, principalmente en el género femenino.¹⁰

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad

A. Generalidades

La calidad es un espíritu de vida, un cambio de clima, el deseo de hacer las cosas bien, obtener resultados y mejorar permanentemente.

La calidad la hacen las personas que están sensibilizadas, entrenadas, motivadas y preparadas para aplicar una serie de principios racionales que persiguen el ahorro de esfuerzo y el logro de resultados. La mejora continua y la aplicación de cambios oportunos garantizan la satisfacción tanto de los educandos como de la sociedad.¹¹

Históricamente, el concepto de calidad se inicia en el ámbito empresarial, primero en Japón para extenderse rápidamente por el mundo capitalista; su aparición va de la mano con el concepto de satisfacción, pasando por un proceso de evolución continua, el cual se basó en los principios de la competitividad de los productos, involucrando el constructo de mejora para una mayor calidad consistente primordialmente en la capacitación de las personas en función. Este país pionero había avanzado en la aplicación de la gestión de la calidad entre los años 60 y principios de los 70, mientras que EEUU solo inicia esta etapa a partir de los 80, centrándose principalmente en el cumplimiento de las especificaciones para garantizar la calidad. Para ello, tanto en Japón como en EEUU, se instituyen los premios nacionales a la calidad, convirtiéndose en una magnífica herramienta para evaluar la excelencia y proponer la mejora, concediéndole gran importancia al enfoque centrado en el cliente y su satisfacción.¹

B. Concepto

Etimológicamente, el término “calidad” procede del latín *Qualitasatis*, traducido al latín vulgar como *qualitate* y se bifurca en dos términos o voces. “calidad” y “cualidad”; considerándose una sutileza del español, donde el vocablo “cualidad” está más cerca de su significado primigenio, mientras que el término *calidad* es el producto de la evolución de la palabra, adquiriendo el concepto hacia la valoración de

cada cosa en su respectiva escala de lo bueno y lo malo, que se desarrolla hacia una escala de valores estandarizados.

La Real Academia Española, define la calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”. Esta definición deja ver dos características esenciales del término: la subjetividad y la relatividad, es decir, es un atributo referencial: se puede referir a más o menos calidad.¹²

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente.

La calidad es ser eficiente es tener competencia tener respeto al paciente y familia calidad es “Hacer lo correcto” en forma correcta y de inmediato la calidad es practicar la limpieza es ser puntual es mejorar siempre preocuparnos por la innovación es usar el vocabulario correcto que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

De acuerdo con las teorías más aceptadas el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia) entre las expectativas y la

percepción final del servicio recibido. La satisfacción del paciente (usuarios) debe ser un objetivo irrenunciable para profesionales de la salud el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión que permitan detectar aspectos susceptibles de mejora insuficiencia o disconformidades con la calidad de atención, “La calidad de atención técnica consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es por consiguiente la medida en que se espera la atención suministrada logre el equilibrio más favorables de riesgos y beneficios”.³²

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales: componente técnico, hace referencia al conjunto de elementos que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales la estructura física servicios que implica la ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia competencia Profesional, Eficiencia, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad. Componente interpersonal se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el paciente así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir es el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud que involucra una adecuada relación interpersonal

en el cual debe existir confianza y respeto empatía cordialidad claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del paciente; el componente del entorno (confort) está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud, es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al paciente sentirse a gusto como el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes). Para el paciente la atención de calidad de satisfacer sus necesidades percibida debe prestarse de manera cortés y en el momento que lo necesiten.³²

C. Principios de la Calidad

Siguiendo a Alburquerque, et. al, es posible articular una visión de la calidad en torno a principios rectores tales como:

- a. Equidad es un principio distributivo de beneficios y acceso al sistema, que encierra un sentido de solidaridad.
- b. Eficacia, aplicación y combinación en condiciones ideales de recursos y tecnología para producir un impacto específico.
- c. Eficiencia, aplicación de los recursos para obtener el mejor producto, social o individual al menor costo posible.
- d. Enfoque de satisfacción del cliente, supone una acción que produzca la satisfacción del usuario ante un servicio brindado, en condiciones compatibles con la dignidad personal y valores.

La calidad de la atención es específicamente una manifestación de la combinación de estos principios.¹⁴

Para mejorar el conjunto de las características de estos principios, es necesario plantear procesos diferentes a los tradicionales:

- Tener una visión integral del cambio que incorpore como punto central un proceso y una cultura de calidad.
- La visión tiene que ser compartida por la mayor parte del personal.
- Se deben desarrollar aplicaciones selectivas y estrategias de la calidad para generar credibilidad entre el personal y los usuarios.
- Todos los principios deben de tener una expresión concreta objetiva y en lo posible cuantitativa.¹⁴

D. Dimensiones de la Calidad

La calidad se concibe como una cuestión esencialmente multidimensional. Existen diversas propuestas analíticas de la calidad en salud, pero posiblemente la presentada por Avedis Donabedian, siga siendo, pese a su generalidad, la de mayor aceptación, cuando propone tres dimensiones:

- Dimensión Técnico - Científica, cuyas características básicas son: Efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad e integralidad.

- Dimensión Humana, referida al aspecto interpersonal de la atención y cuyas características básicas son: Respeto, información completa, interés manifiesto, amabilidad y ética.
- Dimensión del entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles.

Implica: Comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio. ¹⁷

E. Calidad en Salud

Donabedian, la persona más reconocida mundialmente en el tema la define como “lograr los mayores beneficios con los menores riesgos posibles para el paciente dado unos recursos”. ¹³

Palmer, de la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard lo define como “la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario”. ¹⁴

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a la calidad como 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 este y produciendo un impacto final positivo en salud. ¹⁵

En términos generales, según la OPS, 1999, la calidad puede decirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente. Independientemente del enfoque que se adopte, el tema ha venido cobrando creciente importancia, no solo en el sector privado productivo, sino también en los sectores públicos sociales.¹⁶

F. Calidad de los Servicios de Salud

Calidad de servicios de salud es según la OPS, 1994; la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida en los servicios de salud, 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.¹³

A continuación se resume las dimensiones de la calidad, en los servicios de salud, encontrados por algunos autores.¹⁸

Coddington, et al. 1987, estableció las siguientes dimensiones:

- Empatía, cuidado y respeto
- Personal Médico
- Equipo y Tecnología
- Especialización/equipos disponibles
- Resultados

JCAHO, Comisión Conjunta para la Acreditación de las Instituciones de Salud, estableció 9 dimensiones:

- Eficacia
- Conveniencia
- Eficiencia
- Cuidado y respeto
- Continuidad
- Efectividad
- Urgencia en la prestación
- Disponibilidad
- Seguridad¹⁸

La calidad de los servicios de salud es un imperativo de esta época en que la evolución tecnológica, los avances en medicina y el desarrollo del talento humano en salud hacen que los administradores deban utilizar herramientas que les permitan controlar en forma adecuada los procesos que a ellos han sido encomendados. La calidad en salud en su más amplia concepción globaliza la gran complejidad que caracteriza a los servicios de salud, incluyendo diferentes variables endógenas y exógenas, dentro de esta concepción vale destacar la concepción de calidad de Abedis Donabedian quien la define como “A partir de unos recursos disponibles obtener para el paciente, los mayores beneficios, con los m. Por otra parte la Dra. Palmer R.H. de la Universidad de Harvard menciona que la calidad en salud es: la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos con un nivel

profesional y teniendo en cuenta los recursos disponibles que logran la satisfacción del usuario.¹⁹

2.2.2 Satisfacción

A. Generalidades

La satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o en su actitud, éste es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar éste criterio como indicador de la calidad o no calidad de una institución educativa. Es natural que cada quien percibe o responde de distinto modo frente a un mismo estímulo pero en conjunto manifiestan tendencias por lo que se requiere hacer investigaciones aplicadas al respecto.²⁰

B. Concepto

El concepto de satisfacción con el uso de servicios o la compra de bienes de consumo, al igual que muchos otros, se muestra escurridizo a la hora de ser delimitado de manera clara. “Diferentes autores, aun estudiando el mismo fenómeno, ponen el acento en distintos aspectos. Además, desde los primeros estudios sobre la satisfacción hasta la actualidad ha ido variando su concepción, enriqueciéndose y matizándose según han ido pasando los años”.²¹

La satisfacción definida por Domínguez conceptualmente como “el cumplimiento o realización de una necesidad deseo o gusto”, lo cual en términos de investigación de mercados, se podría plantear como una pregunta de si se ha cumplido o no, en mayor o menor grado, la necesidad, el gusto que dio origen a una compra determinada. Satisfacción tiene como sinónimo alegría, placer, complacencia, agrado, bienestar, contento y como antónimos, desagrado, disgusto, descontento y naturalmente insatisfacción.²⁰

Según Cortada y Woods, la: “Satisfacción del cliente se refiere a la entrega de un producto o servicio que cumple o supera las expectativas o necesidades del cliente; y a los indicadores que determinan los niveles de satisfacción sobre el producto entregado o el servicio brindado”²²

C. Satisfacción del Usuario

El concepto de satisfacción con el uso de servicios o la compra de bienes de consumo, al igual que muchos otros, se muestra escurridizo a la hora de ser delimitado de manera clara. Diferentes autores, aun estudiando el mismo fenómeno, ponen el acento en distintos aspectos. Además, desde los primeros estudios sobre la satisfacción hasta la actualidad ha ido variando su concepción, enriqueciéndose y matizándose según han ido pasando los años.²³

Al respecto, los economistas se han centrado en la medida de la satisfacción, como “resultado” o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción.

En cambio, los psicólogos se han centrado más en el “proceso” de evaluación. No obstante, los dos aspectos son esenciales. La comparación de distintos tipos de consumidores o usuarios y tipos de bienes de consumo o servicios tienen un alto valor diagnóstico.¹⁵

En la actualidad existe un creciente interés por parte de las organizaciones de salud por evaluar la calidad de sus servicios. En este sentido la satisfacción del paciente constituye uno de los más versátiles indicadores de calidad, por ser una medida de los resultados de la atención y un predictor de fidelización del cliente.²⁴

El concepto de satisfacción del paciente ha evolucionado en los últimos años en que se ha abandonado la tradicional relación paternalista entre el profesional de la salud y el paciente, adoptándose nuevas actitudes más acordes con los tiempos en las que se da importancia al principio de autonomía del paciente.²⁵

Estar conforme uno con algo o alguien. Evidentemente cuando tenemos esta definición nos damos cuenta de lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. Pero algo más allá de esta primera

impresión, resulta evidente desde una lógica deductiva elemental, que muestra tres aspectos fundamentales: a) La satisfacción es siempre respecto de algo o alguien; b) tiene que ver con algo que se quiere y c) con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto.

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción “La acción de satisfacer. Gusto, placer. Realización del deseo o gusto. Razón o acción con que se responde enteramente a una queja”. También significa “Pagar enteramente lo que se debe, aquietar, saciar, dar solución, cumplir, llenar. Gustar, agradar a una persona algo o alguien. Aquietarse o persuadirse con una razón eficaz.”²⁶

Pero muchos autores se siguen preguntando ¿qué es satisfacer al cliente? Es la percepción que él tiene de que fueron alcanzadas o sobrepasadas sus expectativas. Usted compra algo y espera que trabaje correctamente, si lo hace estará usted satisfecho, si no lo hace, estará insatisfecho.²⁶

Se describe tres razones por las que se debería considerar la satisfacción como una medida importante de resultado de proceso asistencial:

- a. Hay trabajos que demuestran que la satisfacción es un buen predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los pacientes y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios.

- b. La satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación, como, por ejemplo, el éxito de informar o involucrar a los pacientes en la toma de decisiones sobre el tipo de atención, y.
- c. La opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.²⁷

D. Medición de la satisfacción del Usuario

La medición tiene una gran importancia en todas las ciencias, destacando su valor, significado y su uso en las ciencias de la conducta, así como algunas investigaciones recientes indican la necesidad y la urgencia de evaluar y medir en el área de las ciencias de la salud, con la intención de explorar, describir y caracterizar sujetos de determinadas poblaciones, como lo es el caso específico de los usuarios de las instituciones hospitalarias.²⁸

La técnica de recolección de información puede ser efectuada por medio de la observación, entrevista y encuesta, cuyos instrumentos deben cumplir requisitos como la validez y confiabilidad, a menudo la medición de la satisfacción en salud se realiza mediante cuestionarios, teniendo en cuenta que la técnica más adecuada es la aplicación de encuestas como se puede observar en estudios realizados en nuestro medio, abarcando temáticas como la satisfacción del usuario externo, percepción de la calidad y de la atención en pacientes atendidos en odontología.²⁹

El instrumento de medición o de recolección de datos tiene un papel central dentro de este proceso y consecuentemente depende del tipo de instrumento a utilizar.

Un instrumento es considerado como un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que se pretende medir en ciencias de la salud es ampliamente utilizada y sugerida para medir o evaluar la calidad de vida, la satisfacción de usuarios en hospitales y la calidad y atención médica, entre otras propuestas de medición a través de instrumentos válidos y confiables, respectivamente.³⁰

El cuestionario, es un instrumento de investigación descriptiva de mayor utilización y está estructurado en base a un conjunto de preguntas para obtener información sobre el problema que se está investigando y utiliza un formulario.

2.2.3 Servicios de la Salud

Un servicio es la acción, función o prestación que una parte ofrece a otra, que es esencialmente intangible y no genera ninguna relación de propiedad. Aunque pueda o no vincularse a un producto físico y que se denomina apropiadamente producción de servicios.³³

Este concepto se relaciona directamente a 3 conceptos de intangibilidad, propiedad y asociación; siendo esta que pueda

vincularse al acompañamiento de otro servicio. Entonces podemos distinguir 3 categorías de oferta de servicios de salud:

a. Servicio Puro

Cuando un Odontólogo por ejemplo proporciona un servicio puro cuyos únicos elementos tangibles son el consultorio y unidad dental.

b. Servicio Principal

Con otros servicios adicionales, por ejemplo un Gastroenterólogo para dar un buen diagnóstico requiere de exámenes auxiliares.

c. Servicio Principal acompañado de bienes

Cuando por ejemplo un especialista en Cirugía utiliza equipos modernos.

Los servicios de salud están asociados a cuatro características importantes que afectan en gran medida, la intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad e imperdurabilidad.

La finalidad de la organización de salud se encuentra fuera de ella, es exógena. En realidad debe residir en la sociedad, puesto que un hospital es un órgano de ésta. Es el usuario o cliente quien determina lo que es una organización de salud.³³

Es preciso indicar que la organización de salud tiene 2 funciones básicas: Preocupación continúa por su usuario o cliente y realización de innovación constantemente.³³

Existe un interés cada vez mayor en la capacidad de las organizaciones y compañías para producir y ofrecer productos y servicios de alta calidad. En realidad, muchas compañías, en su intento por competir en el mercado, forman ya sea una organización encargada de atender diversas cuestiones relacionadas con la calidad que abarcan toda la empresa, o bien equipos de mejoramiento de la calidad que se ocupan de problemas específicos relacionados con este tema. Las compañías no solo dependen de sus propios empleados para mejorar la calidad, sino que también contratan asesores que se especializan en técnicas y métodos de mejoramiento de la calidad. El objetivo principal de estos especialistas es elevar la calidad de los productos y servicios de las compañías para las que trabajan.³³

Los servicios de Salud, entre las cuales se encuentra el Hospital Hipólito Unánue, se dijo que es una institución con normas establecidas y un clima organizacional en donde prevalece la autoridad en todas las áreas. Siendo el Departamento de Odontología que constituye uno de los servicios más importantes del mencionado hospital.

Para ello los aspectos de la calidad más importantes se centran en la eficacia, accesibilidad, continuidad, oportunidad de atención, relaciones interpersonales y comodidad.

La eficiencia es la capacidad de suministrar el mayor beneficio utilizando los recursos con los que cuenta. La accesibilidad es el grado

de facilidad que tiene el usuario para establecer una relación con los usuarios donde requiere ser atendido. La continuidad es el grado en el cual los clientes reciben la serie completa de servicios que necesitan sin interrupciones suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnósticos, tratamiento. Las relaciones interpersonales es el grado de interacción y comunicación que existe entre los proveedores de salud y los usuarios es decir las oportunidades de interacción e intercambio de mensajes donde existía una actitud abierta y sensible pro parte del prestador del servicio un trato digno y respetuoso de confianza empatía e información donde el usuario se sienta satisfecho de recibir explicaciones o información detallada del diagnóstico los exámenes y tratamiento.

La comodidad se relaciona con el confort que ofrece la estructura física del establecimiento de salud aspectos visuales como la limpieza la señalización de los servicios, el uniforme del personal de salud, la privacidad del ambiente, la no presencia de gente en la consulta, de contradicciones de opinión médica. Para los servicios de salud la atención brindada es de calidad cuando se brinda a tiempo sin demora tratando de obtener cooperación y participación de los pacientes en decisiones relacionadas al proceso de prestación de cuidados mediante actividades de prevención detección y tratamiento oportuno basados en principios científicos y en el uso de tecnología apropiada recursos profesionales y el proceso de comunicación Donabedian establece algunas características de la calidad en la atención a la salud

“(....) El modelo de la atención a la salud reconoce la satisfacción del usuario mediante la prestación de servicios convenientes aceptables y agradables se valoran las preferencias del paciente informado tanto en lo relativo a los resultados como al proceso lo que constituye una ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud”.³²

2.3 Definiciones Conceptuales

- **Satisfacción del Paciente**

Los servicios de odontología deben enfocarse más en los pacientes y mejorar continuamente la eficiencia. El desarrollo de las tecnologías de información y comunicaciones han logrado una alta velocidad de circulación de la información que puede contribuir a esta satisfacción.

- **Percepción**

Es el conjunto de conocimiento adquirido mediante nuestros sentidos que nos permiten apreciar lo que está en nuestro entorno y lo que pasa en la Percepción del Paciente.

- **Calidad de Atención**

Es la respuesta expresada del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que se le brinda. El cual se obtiene mediante una escala de Likert modificada y valida en favorable medianamente favorable medianamente desfavorable y desfavorable.

- **Relación con el Paciente**

Es una estrategia de servicio integrado que depende de acciones coordinadas. Las metas de este trabajo son las siguientes: Utilizar las relaciones existentes para establecer una amplia visión del paciente para maximizar su relación con el servicio través de promociones. Utilizar la información integrada para dar un servicio excelente. Utilizar la información del paciente para tender mejor sus necesidades, ahorrarle tiempo y frustración.

- **Escala Liker**

Este instrumento de medición servirá para conocer el nivel de satisfacción de paciente de 40 a 60 años de edad y la relación con la percepción de calidad del Departamento de Odontoestomatología del hospital Hipólito Unánue durante los meses abril, mayo y junio de 2017.

- **Calidad de Atención al paciente odontológico**

Implica la participación continua de toda el personal odontología en la mejoría del desarrollo del servicio que ofrece esta participación de verse reflejada en las actividades que se realizan dentro de la misma. El enfoque de la calidad basada en normas atribuye importancia al cumplimiento de ciertos requisitos y características del servicio.

CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 Descripción del Diseño

3.1.1 Diseño

Descriptivo

3.1.2 Tipo de Investigación

Observacional, transversal, prospectivo

3.1.3 Enfoque

Cualitativo

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Estuvo constituida por los pacientes adultos en número promedio de 500 que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue, año 2017.

3.2.2 Muestra

La muestra fue no aleatoria, por conveniencia, estuvo constituida por 150 pacientes hombres y mujeres que acudieron al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue, que cumplieron con los criterios de Inclusión y de Exclusión.

3.2.3 Criterios de Inclusión

- Pacientes hombres y mujeres de 40 a 60 años que acuden al Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue
- Pacientes del Departamento de Odontoestomatología que se atiendan de Abril a Junio.
- Pacientes que dieron su autorización para participar en el estudio.

3.2.4 Criterios del Exclusión

- Pacientes que no acudieron al Departamento de Odontoestomatología.
- Paciente que no estuvieron entre 40 y 60 años de edad.
- Pacientes que no autorizaron a participar en el estudio.

3.3 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Tipo	Escala	Valor
Satisfacción del Usuario	Es la respuesta expresada por el paciente sobre como aprecia su entorno	Instalaciones Organización Acto profesional Satisfacción Global	1 - 6 7 - 14 15 - 22 23 - 25	Cualitativo	Ordinal	5 = Muy buena 4 = Buena 3 = Regular 2 = Mala 1 = Muy mala

3.4 Técnicas de Recolección de Datos

Se presentó el Proyecto de la Investigación en la Oficina de Grados y Títulos de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para la respectiva autorización. Y también se presentó el proyecto de la Investigación a las autoridades del Hospital Nacional Hipólito Unánue, para solicitar la autorización respectiva para realizar la ejecución del estudio.

Para realizar el procedimiento de recolección de datos, se llevó a cabo mediante la toma de una encuesta, el cuestionario a utilizar constó de 25 preguntas de tipo cerrada, de opción múltiple, que fue elaborada en el Centro Medico Naval "CMST" y cuyo autor es el Mg. Wilbert Cossio Bolaños, el cual recomienda el uso para otras investigaciones relacionadas al tema, en su tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Estomatología.

Al momento que se tomó la referida encuesta fue de tipo anónima, se tuvo cuidado de no tener ninguna información que identifique al encuestado, la cual fue entregada a cada paciente que constituía la muestra, para que dieran su respuesta correspondiente sobre determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017.

3.4.1 Descripción del Instrumento

El instrumento a utilizar fue un Cuestionario de preguntas de Satisfacción en Estomatología, elaborado por el Mg. Wilbert Cossio Bolaños en el Centro Médico Naval "CMST, tomando en cuenta la validez y la confiabilidad del referido cuestionario.

En el cuestionario se describen 3 partes:

1. Instrucciones para el llenado del cuestionario por parte del encuestado.
2. Registro de datos generales: Edad, Sexo, Grado de instrucción, Fecha.
3. El cuestionario propiamente dicho, que está referido a las preguntas a realizar con respuestas con escala ordinal, que son en número de 25, tomando en cuenta las dimensiones que se propone en el Proyecto de Investigación, que son la Satisfacción de las Instalaciones, siendo las preguntas del 01 al 06; a continuación la Satisfacción de la Organización, las preguntas del 07 al 17; luego la Satisfacción del Acto Profesional, las preguntas del 15 al 22; y la Satisfacción Global, con las preguntas del 23 al 25 del instrumento.

Para hacer la elaboración de la escala que se mostrará a continuación con las preguntas relacionadas al Nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, se dividirá en las tres dimensiones que se plantea en los objetivos específicos.

Cuadro N°01
Distribución de las preguntas del cuestionario en las cuatro
dimensiones del proyecto

Dimensiones	Preguntas
Satisfacción de Instalaciones	01-02-03-04-05-06
Satisfacción de Organización	07-08-09-10-11-12-13-14
Satisfacción del Acto Profesional	15-16-17-18-19-20-21-22
Satisfacción Global	23-24-25

Preguntas del cuestionario:

- 01.** La comodidad de la sala de espera es:
- 02.** Las señales (letreros, flechas) para saber dónde ir en el servicio son:
- 03.** La limpieza del consultorio donde lo atienden es
- 04.** La comodidad del consultorio donde lo atienden es:
- 05.** La privacidad de la atención en el consultorio le pareció:
- 06.** En su opinión los equipos (máquinas y aparatos) que tiene el consultorio son:
- 07.** El tiempo de espera desde que sacó cita hasta el día de hoy que lo atendieron fue:
- 08.** El trato del personal de admisión del servicio fue:
- 09.** La identificación de los trabajadores de este servicio le parece:
- 10.** Los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen:
- 11.** Una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio odontológico fue:
- 12.** ¿Cuando llegó al consultorio estuvo su historia clínica odontológica?

13. Es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc)
14. La organización del servicio le parece:
15. ¿El odontólogo antes de atenderlo le preguntó sobre su problema y examinó la boca?
16. La información que el odontólogo le proporcionó sobre su dolencia fue:
17. El resultado de RX dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno:
18. En el consultorio, el personal de asistenta dental lo atendió adecuadamente:
19. El odontólogo le explicó los tratamientos y sus beneficios
20. El odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables:
21. Durante la consulta el tiempo que le dedicó el odontólogo fue:
22. ¿El instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado?:
23. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este servicio odontológico?
24. ¿Qué grado de confianza tiene en la atención que se brinda en este servicio?
25. ¿Recomendaría a sus familiares y otras personas para que se atiendan en este servicio?

Determinación de la escala de medición de las preguntas

En las respuesta al cuestionario, que se tomó a los pacientes que acudieron al Departamento de Odontoestomatología, que expresa la satisfacción que siente al ser atendidos. La escala en mención, contó de cinco alternativas las

cuales se dividieron en Muy bueno, Bueno, Ni bueno ni malo, Malo, Muy malo, que fueron contestadas de acuerdo a la pregunta siguiendo el sentido y direccionalidad de la escala. Luego a cada respuesta se le asignó una puntuación favorable o desfavorable. La suma algebraica de las puntuaciones de las respuestas de cada paciente a todas las preguntas, generó una puntuación total que se entiende como representativa de su posición, si está Muy bueno o Muy malo con respecto a la pregunta relacionada sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, en las cuatro dimensiones planteadas en el cuestionario.

Cuadro N°02
Escala de Medición para las preguntas planteadas en el cuestionario

Preguntas				
Muy bueno	Bueno	Ni bueno ni malo	Malo	Muy malo
Muy fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

A continuación se agrupó el Nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, de acuerdo a la media del puntaje obtenido en cada pregunta en los intervalos correspondientes al Cuadro N°03.

Cuadro N°03
Escala de Medición Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto del
Departamento de Odontoestomatología en un Hospital Del Ministerio de
Salud de acuerdo a las medias

Grado de Satisfacción	Escala de medias
Muy bueno	4.01 a 5.00
Bueno	3.01 a 4.00
Ni bueno ni malo	2.01 a 3.00
Malo	1.01 a 2.00
Muy Malo	0.00 a 1.00

3.4.2 Validez de los Instrumentos

El estudio fue de tipo cualitativo, método descriptivo de corte transversal ya que permite presentar la información tal y como se presenta en un tiempo y espacio determinado.

La validez del instrumento fue dada al momento de usar el cuestionario que recomienda el Mg. Wilbert Cossio Bolaños en su tesis para obtener el grado de Maestro, tal como se explica en el rubro 3.4.

3.5 Técnicas para Procesar la Información

El tratamiento estadístico que se empleó en el análisis de los datos obtenidos, implicará dos tipos de análisis. Primero, un análisis descriptivo, donde se estimó la estadística descriptiva de los objetivos general y específicos que se plantean en el estudio. Segundo, un análisis inferencial de los resultados obtenidos del cuestionario tomado a los pacientes y se presentarán de

manera organizada mediante tablas y gráficos correspondientes a cada uno de los indicadores elaborados en la correspondencia con los objetivos.

Toda la información será procesada en el programa estadístico SPSS versión 20.0 y el programa Microsoft Excel 2010.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto del Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue; al haberse obtenido los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, el análisis de los datos se hizo mediante el apoyo del asesor de la tesis y un especialista en estadística, los cuales se presentan en las tablas y gráficos correspondientes.

Tabla N° 01
Nivel de satisfacción del usuario paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue

	N°	%
Muy malo	1	0.7%
Malo	8	5.3%
Ni bueno ni malo	86	57.3%
Bueno	52	34.7%
Muy bueno	3	2%
Total	150	100%

En la Tabla N° 01, se observa la distribución del nivel de satisfacción del usuario paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología, se determinó que en número de 86 (57.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Ni bueno ni malo”.

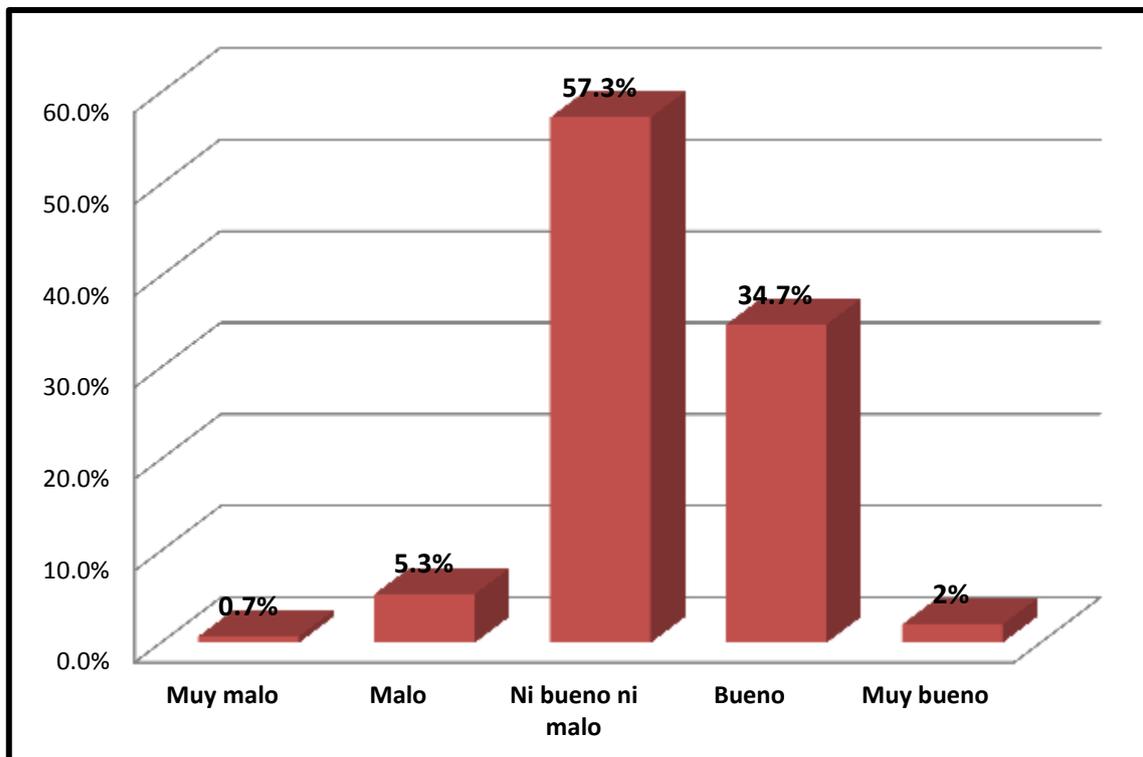


Gráfico N° 01
Nivel de satisfacción del usuario paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue

Tabla N° 02

Grado de satisfacción del usuario de acuerdo a la escala de Likert

	Valor
Grado de satisfacción del usuario de acuerdo a la escala de Likert	3.769

En la Tabla N° 02 se aprecia el grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo un valor de 3.769.

Tabla N° 03
Nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	3	2%	0	0%	0	0%	0	0%	1	0.7%	4	2.7%
Malo	19	12.7%	6	4%	5	3.3%	6	4%	9	6%	10	6.7%
Ni bueno ni malo	72	48%	46	30.7%	27	18%	54	36%	62	41.3%	76	50.7%
Bueno	44	29.3%	80	53.3%	100	66.7%	75	50%	65	43.3%	52	34.7%
Muy bueno	12	8%	18	12%	18	12%	15	10%	13	8.7%	8	5.3%

En la Tabla N° 03, se observa la distribución del nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, se determinó que en la pregunta N°01, un número de 72 (48%) pacientes describieron su satisfacción como “Ni bueno ni malo”; en la pregunta N°02, un número de 80 (53.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°03, un número de 100 (66.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°04, un número de 75 (50%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°05, un número de 65 (43.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”, y en la pregunta N°06, un número de 76 (50.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Ni bueno ni malo”.

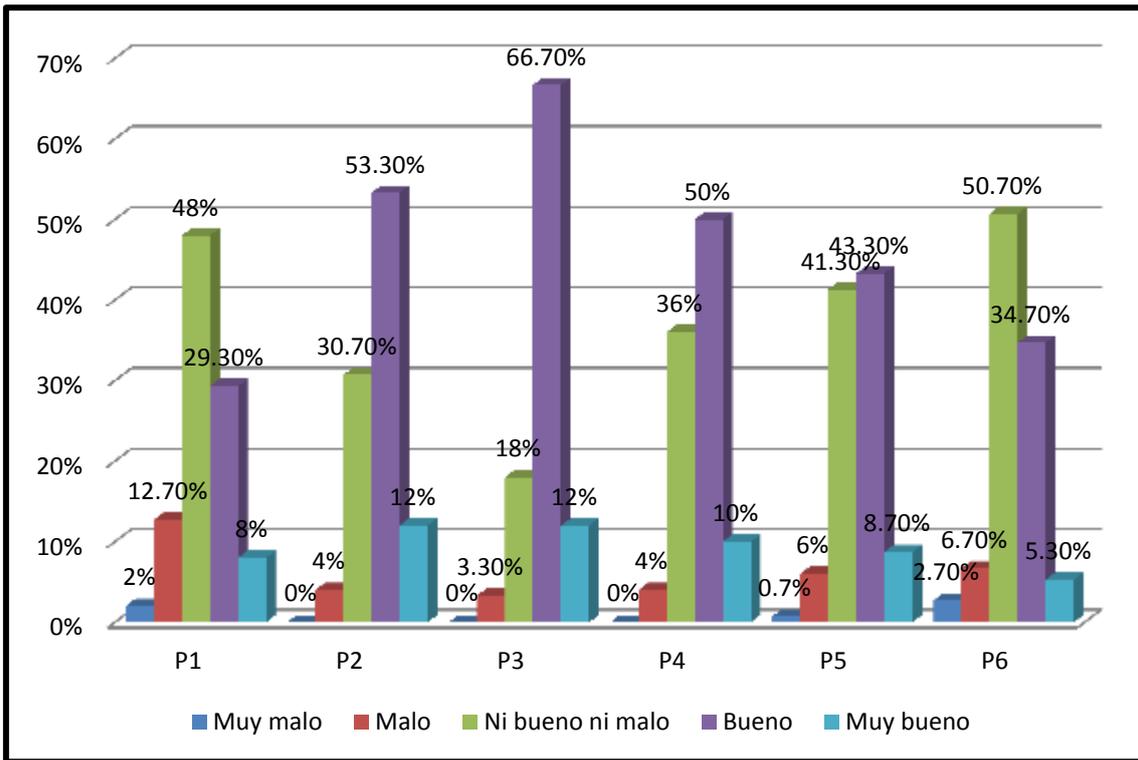


Gráfico N°02
Nivel de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones

Tabla N° 04
Grado de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones de acuerdo a la escala de Likert

	valor
Grado de satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones	3.57

En la Tabla N° 04 se aprecia el grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo un valor de 3.57.

Tabla N° 05
Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización

	P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	11	7.3%	6	4%	2	1.3%	1	0.7%	6	4%	8	5.3%	3	2%	2	1.3%
Malo	23	15.3%	9	6%	20	13.3%	8	5.3%	10	6.7%	16	10.7%	27	18%	13	8.7%
Ni bueno ni malo	60	40%	46	30.7%	40	26.7%	58	38.7%	52	34.7%	42	28%	35	23.3%	70	46.7%
Bueno	43	28.7%	69	46%	71	47.3%	66	44%	71	47.3%	49	32.7%	73	48.7%	56	37.3%
Muy bueno	13	8.7%	20	13.3%	17	11.3%	17	11.3%	11	7.3%	35	23.3%	12	8%	9	6%

En la Tabla N° 05, se observa la distribución del Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización, se determinó que en la pregunta N°07, un número de 60 (40%) pacientes describieron su satisfacción como “Ni bueno ni malo”; en la pregunta N°08, un número de 69 (46%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°09, un número de 71 (47.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°10, un número de 66 (44%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°11, un número de 71 (47.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”, en la pregunta N°12, un número de 49 (32.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N° 13, un número de 73 (48.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”, y en la pregunta N°14, un número de 70 (46.7%) pacientes describieron su satisfacción como “ni bueno ni malo”.

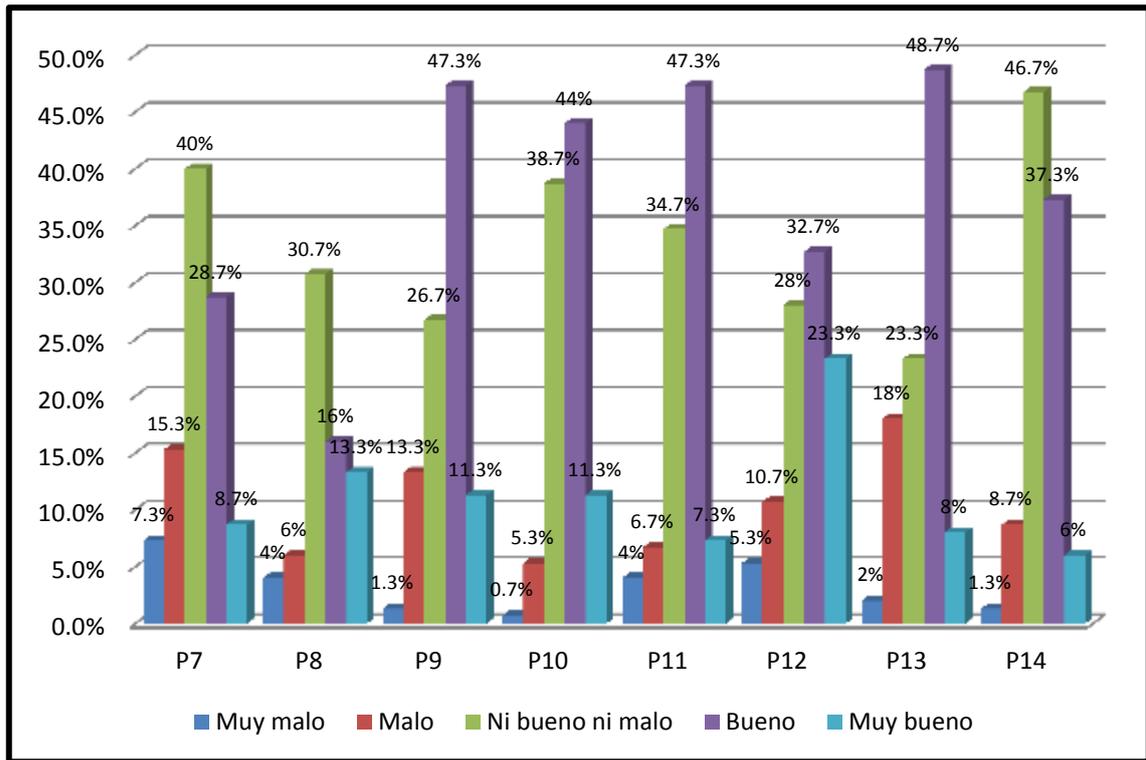


Gráfico N° 03
Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Organización

Tabla N° 06
Grado de satisfacción del paciente respecto a la Organización de acuerdo a la escala de Likert

	Valor
Grado de satisfacción del paciente respecto a la Organización	3.468

En la Tabla N° 06 se aprecia el grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo un valor de 3.468.

Tabla N° 07
Nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional

	P15		P16		P17		P18		P19		P20		P21		P22	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	0	0%	0	0%	22	14.7%	2	1.3%	4	2.7%	0	0%	2	1.3%	0	0%
Malo	3	2%	3	2%	14	9.3%	5	3.3%	6	4%	1	0.7%	2	1.3%	0	0%
Ni bueno ni malo	15	10%	27	18%	30	20%	29	19.3%	18	12%	15	10%	25	16.7%	12	8%
Bueno	63	42%	92	61.3%	38	25.3%	53	35.3%	57	38%	24	16%	89	59.3%	42	28%
Muy bueno	69	46%	28	18.7%	46	30.7%	61	40.7%	65	43.3%	110	73.3%	32	21.3%	96	64%

En la Tabla N° 07, se observa la distribución del Nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional, se determinó que en la pregunta N°15, un número de 69 (46%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”; en la pregunta N°16, un número de 92 (61.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°17, un número de 46 (30.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”; en la pregunta N°18, un número de 61 (40.7%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”; en la pregunta N°19, un número de 65 (43.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”, en la pregunta N°20, un número de 110 (73.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”; en la pregunta N°21, un número de 89 (59.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”, y en la pregunta N°22, un número de 96 (64%) pacientes describieron su satisfacción como “Muy bueno”.

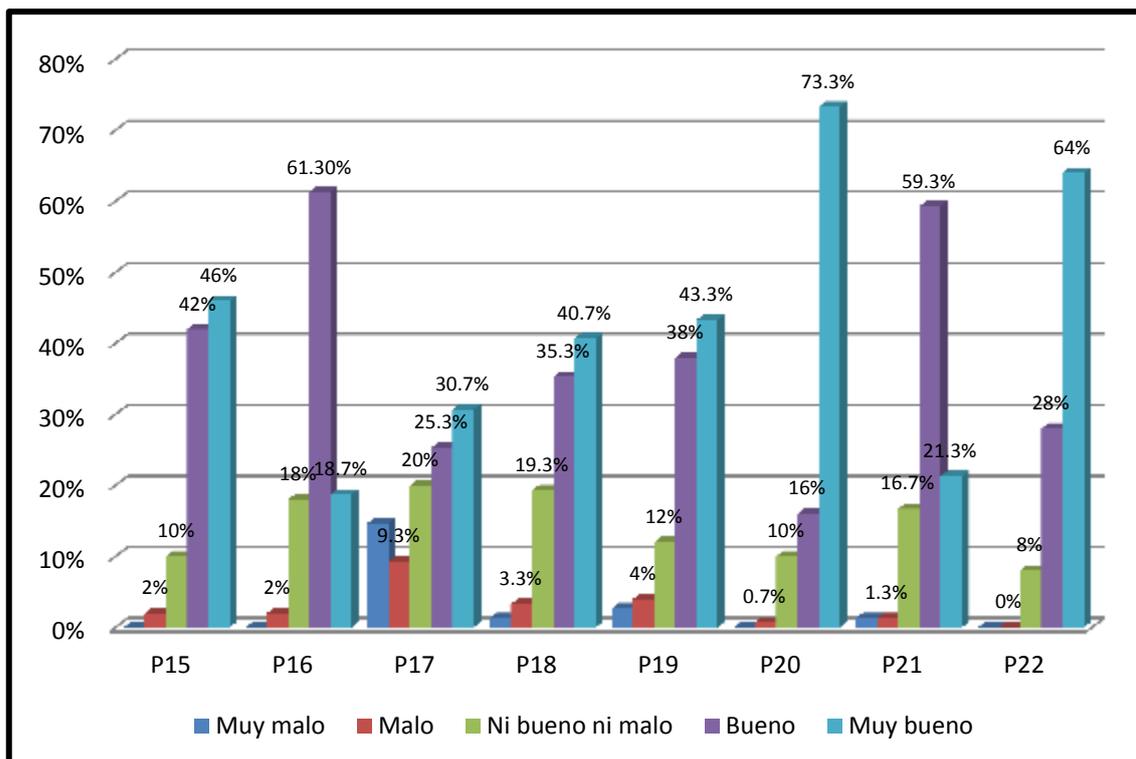


Gráfico N° 04
Nivel de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional

Tabla N° 08
Grado de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional de acuerdo a la escala de Likert

	Valor
Grado de satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional	4.194

En la Tabla N° 08 se aprecia el grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo un valor de 4.194.

Tabla N° 09
Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global

	P23		P24		P25	
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy malo	4	2.7%	3	2%	4	2.7%
Malo	2	1.3%	1	0.7%	6	4%
Ni bueno ni malo	28	18.7%	36	24%	37	24.7%
Bueno	59	39.3%	81	54%	54	36%
Muy bueno	57	38%	29	19.3%	49	32.7%

En la Tabla N° 09, se observa la distribución del Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global, se determinó que en la pregunta N°23, un número de 59 (39.3%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; en la pregunta N°24, un número de 81 (54%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”; y en la pregunta N°25, un número de 54 (36%) pacientes describieron su satisfacción como “Bueno”.

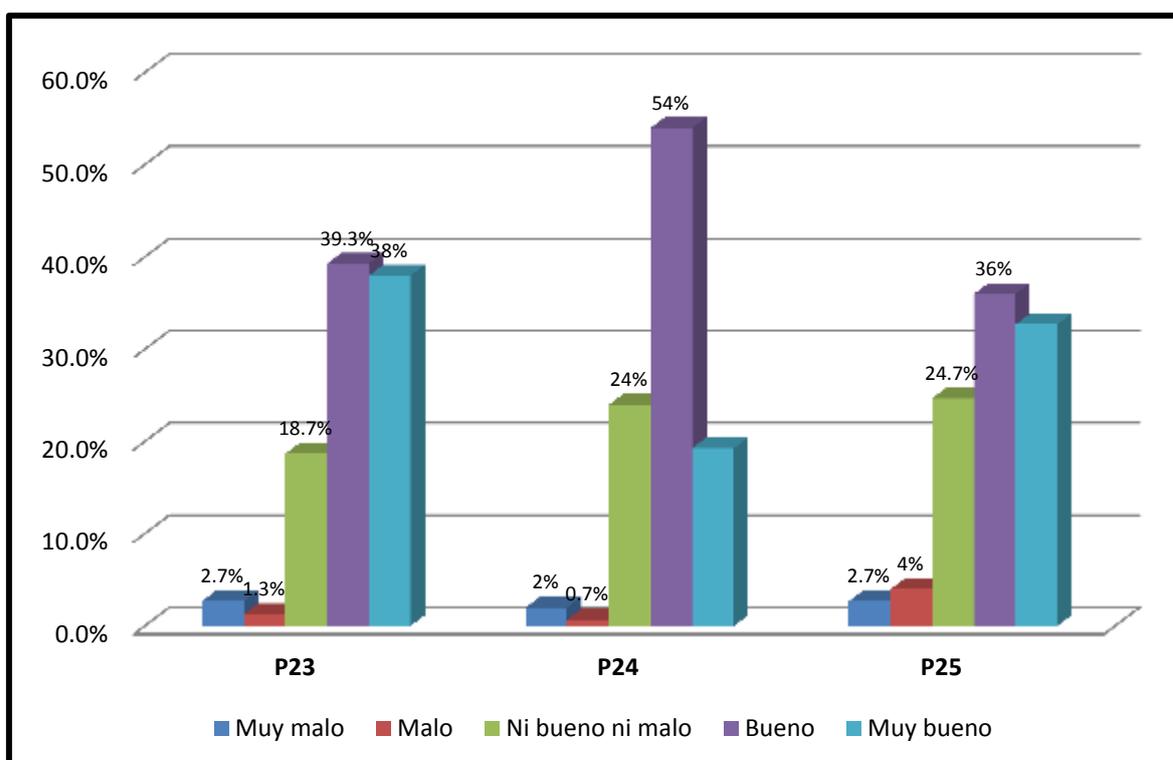


Gráfico N° 05
Nivel de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global

Tabla N° 10
Grado de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global de acuerdo a la escala de Likert

Grado de satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global.	3.962

En la Tabla N° 10 se aprecia el grado de satisfacción respecto a la Satisfacción Global de acuerdo a la escala de Likert, obteniendo un valor de 3.962.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

Con respecto a determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, en los resultados obtenidos se aprecia que en un número de 86 (57.3%) pacientes describieron su satisfacción en la atención recibida como ni bueno ni malo, observando que es por amplia mayoría con respecto a un número de 52 (34.7%) de pacientes que manifestaron un nivel de satisfacción de Bueno, y estos resultados fueron por abrumadora mayoría sobre el nivel de satisfacción de muy bueno en un número de 03 (2%), malo en un número de 08 (5.3%) y de muy malo en un número de 01 (0.7%). Los resultados obtenidos son satisfactorios en el sentido de que por abrumadora mayoría los pacientes manifiestan ni bueno ni malo y lo que es alentador que es de bueno en un porcentaje no muy amplio en la diferencia.

El grado de satisfacción de acuerdo a la escala de Likert el resultado fue de 357 que está enmarcado en Bueno. Los resultados en general son alentadores porque por amplia mayoría están en ni bueno ni malo y bueno, sobre todo respaldado por la escala de Likert; quizás algunas mejoras de

parte de las autoridades de acuerdo a los resultados de los objetivos específicos del presente estudio, en un futuro se podría obtener mejor satisfacción del paciente al atenderse en el Departamento de Odontoestomatología del Hospital Hipólito Unánue.

Referente a determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, en los resultados obtenidos se observa, que con respecto a la pregunta N°01, la comodidad de la sala de espera, en un número de 72 (48%) pacientes contestaron ni bueno ni malo; en la pregunta N°02, las señales para saber donde ir en el Departamento, en un número de 80 (53.3%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°03, la limpieza en el consultorio donde atienden es, por abrumadora mayoría en un número de 100 (66.7%) respondieron bueno; en la pregunta N°04, la comodidad del consultorio donde lo atienden es, en un número de 75 (50%) pacientes contestaron bueno; en la pregunta N°05, la privacidad de la atención en el consultorio le pareció, en un número de 65 (43.3%) pacientes contestaron bueno, haciendo notar que por escasa mayoría de un número de 62 (41.3%) pacientes respondieron ni bueno ni malo; en la pregunta N°06 en su opinión los equipos que tiene el consultorio son, en un número de 76 (50.7%) pacientes respondieron ni bueno ni malo. Los resultados son alentadores con respecto a esta dimensión de las instalaciones, las autoridades del Departamento tendrán que hacer algunos reajustes en las preguntas N°01 y N°06; y, en general tratar de mejorar en todo para tratar de lograr el muy bueno.

En cuanto a establecer la satisfacción del paciente respecto a la Organización, en los resultados se aprecia que con respecto a la pregunta

N°07, el tiempo de espera desde el día que saco su cita hasta el día de hoy que atendieron fue, en un número de 60 (40%) pacientes respondieron ni bueno ni malo; referente a la pregunta N°08, el trato del personal de admisión del departamento fue, en un número de 69 (46%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°09, la identificación de los trabajadores del departamento le parece, en un número de 71 (47.3%) pacientes contestaron bueno, en la pregunta N°10, los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen, en un número de 66 (44%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°11, una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio fue, en un número de 71 (47.3%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°12, cuando llego al consultorio estuvo se historia clínica odontológica, en un número de 49 (32.7%) pacientes respondieron bueno y muy de cerca en un número de 42 (28%) pacientes respondieron ni bueno ni malo; en la pregunta N°13, es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc.), en un número de 73 (48.7%) pacientes contestaron bueno; en la pregunta N°14, la organización del departamento le parece, en un número de 70 (46.7%) pacientes respondieron ni bueno ni malo. Con respecto a la escala de Likert con respecto a la Organización se obtuvo un resultado de 3.468, catalogándose como bueno.

Los resultados obtenidos con respecto a la organización del departamento, son alentadores, puesto que la mayoría de las preguntas han sido contestadas en el rubro de buenos y solo dos preguntas ni bueno ni malo, ya las autoridades del departamento darán las indicaciones necesarias para mejorar con respecto a pregunta N°07 y N°14, y en general tratar de mantenerse o

mejorar en todo el aspecto de Organización del Departamento de Odontoestomatología.

Tomando en cuenta determinar la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional, en los resultados se observa que con respecto a la pregunta N°15, el odontólogo antes de atenderlo le preguntó sobre su problema y examinó la boca, en un número de 69 (46%) pacientes contestaron muy bueno y muy cerca en un número de 63 (42%) pacientes respondieron bueno, en la pregunta N°16, la información que el odontólogo le proporcionó sobre su dolencia fue, en un número de 92 (61.3%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°17, el resultado de Rx dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno, en un número de 46 (30.7%) pacientes respondieron muy bueno, haciendo notar que hay resultados aproximados con un número de 38 (25.3%) pacientes que contestaron bueno; en la pregunta N°18, en el consultorio el personal de asistencia dental lo atendido adecuadamente, en un número de 61 (40.7%) pacientes respondieron muy bueno y en un número de 53 (35.3%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°19, el odontólogo le explico los tratamientos y sus beneficios, en un número de 65 (43.3%) pacientes contestar; en la pregunta N°20, el odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables, en abrumadora mayoría en un número de 110 (73.3%) pacientes respondieron muy bueno; en la pregunta N°21, durante la consulta el tiempo que le dedico el odontólogo fue, en alta mayoría en un número de 89 (59.3%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°22, el instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado, en alta mayoría en un número de 96 (64%) pacientes respondieron muy bueno y en un número de 42 (28%) pacientes contestaron bueno. Al observar el grado de

satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional de acuerdo a la escala de Likert, corrobora lo manifestado por los pacientes al obtener un resultado de 4.194. Con respecto a esta dimensión referida al Acto Profesional los resultados son sumamente satisfactorios por lo observado en los resultados, que en casi todos los indicadores tuvo como referencia muy bueno y solo dos indicadores el resultado fue bueno, permite que las autoridades del Departamento mantengan y traten de optimizar esta dimensión del acto profesional que va en beneficio de los pacientes que se atienden en el citado departamento.

Con referencia a determinar la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global, en los resultados se aprecia que con respecto a la pregunta N°23, se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este Departamento de Odontoestomatología, en un número de 59 (39.3%) pacientes respondieron bueno y por leve minoría en un número de 57 (38%) pacientes respondieron muy bueno; en la pregunta N°24, que grado de confianza tiene la atención que se brinda en este departamento, por abrumadora mayoría en un número de 81 (54%) pacientes respondieron bueno; en la pregunta N°25, recomendaría a sus familiares y otras personas para que se atiendan en este departamento, en un número de 54 (36%) pacientes respondieron bueno y en un buen número de 49 (32.7%) pacientes contestaron muy bueno. En la escala de Lickert se obtuvo un resultado de 3.962 que respaldan lo manifestado por los pacientes. Los resultados son alentadores, porque por lo manifestado por los pacientes, se puede inferir que se encuentran satisfechos en forma global de la atención prestada en el

Departamento de Odontoestomatología; asimismo, serviría para que las autoridades, tengan una referencia de los resultados y puedan seguir manteniendo el nivel de satisfacción de los pacientes y si se pudieran mejorar sería más conveniente.

Datos similares se dieron en el estudio realizado por Muza R. y Muza P. en Chile (2008) focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. En el que identificaron el nivel de satisfacción de pacientes mujeres reportándolo en 5 puntos en escala tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario.

En coincidencia con el presente estudio. Muñoz M. y Cols en el 2014, evaluaron la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N.-6 La Libertad perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito y observaron que el nivel de satisfacción del paciente adulto en el Departamento es ni bueno ni malo, debido a la presencia de algunos problemas como los horarios de atención, volumen de pacientes por atender, condición de los equipos y falta de personal auxiliar.

La satisfacción del usuario en el servicio de atención primaria en la actualidad busca no tener que hacer grandes filas y mantener esperas prolongadas antes de su atención, la calidad en los servicios ha ido sufriendo sucesivas variaciones a lo largo del tiempo ya que en gran medida se ha mejorado, pero aún se mantienen aspectos que causan molestias a los pacientes antes y porque no decirlo también después de la atención. Como lo determinó Cruz

S. (2015). Perú, el cual evaluó el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud San Antonio del distrito de Moquegua, determinando que el nivel de satisfacción del usuario externo en la atención de odontología, que fue bueno/muy bueno, habiéndose encontrado un dato resaltante, el tiempo de espera que fue de 80 minutos, el cual se debe reducir para alcanzar un nivel máximo de satisfacción.

Lo que coincide con el estudio descriptivo realizado por Rueda L. y Cols, en 2014 de Ecuador, 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. 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. La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio fue muy bueno 47%. Lo que coincide con lo encontrado en este estudio en donde se manifiesta que existe un buen grado de confianza en la atención que se brinda en el área de Odontoestomatología del Hospital Hipólito Unanue.

Similares datos que coinciden con la presente investigación los tienen Muñoz M. y Cols en el 2014, quienes evaluaron la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud

N.-6 La Libertad perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito y observaron que el nivel de satisfacción del paciente adulto en el Departamento es ni bueno ni malo, debido a la presencia de algunos problemas como los horarios de atención, volumen de pacientes por atender, condición de los equipos y falta de personal auxiliar.

En otro estudio peruano realizado por Ruiz J. en 2016 sobre el nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, evidenciaron que un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37%, un nivel de satisfacción regular de 34% y un nivel de satisfacción bueno de 28%. El género que presentó mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo fue en el sexo femenino con un 40%. Conclusiones. Se evidenció que el nivel de satisfacción malo es el de mayor porcentaje por parte de los pacientes, principalmente en el género femenino. Observando que el nivel de satisfacción del paciente adulto en el Departamento es ni bueno ni malo, que coincide con la presente investigación realizada.

5.2 Conclusiones

5.2.1 Conclusión General

Con respecto a determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, se concluye que el nivel de satisfacción del paciente adulto en el Departamento es ni bueno ni malo.

5.2.2 Conclusiones Específicas

- Tomando en cuenta determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones fue Bueno.
- Con referencia a establecer la satisfacción del paciente respecto a la Organización, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a la Organización fue Bueno.
- Con respecto a determinar la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional, se concluye que el nivel de satisfacción del paciente con referencia al Acto Profesional fue Muy Bueno.
- En relación a determinar la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global, se concluye que el nivel de satisfacción del paciente con respecto a la Satisfacción Global fue Bueno.

5.3 Recomendaciones

5.3.1 Recomendación General

Con respecto a determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que sigan atendiendo como hasta el momento y seguir manteniendo un buen nivel de satisfacción del paciente.

5.3.2 Recomendaciones Específicas

- Tomando en cuenta determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para seguir con la misma política de atención a los pacientes; lográndose mejor confianza al paciente y seguridad para el profesional en el momento de la atención.
- Referente a establecer la satisfacción del paciente respecto a la Organización, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para continuar con el mismo procedimiento y tratar de seguir mejorando en la atención de los pacientes.
- En cuanto a determinar la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para que todo el personal siga con la misma política de atención a los pacientes y si se pudiera mejorar sería lo ideal , logrando que el paciente sea el beneficiado
- Considerando la satisfacción del paciente con respecto a la Satisfacción Global, se recomienda tomar en cuenta los resultados, para seguir la superación en todos los aspectos por parte del personal, se lograría ir mejorando cada vez más y la satisfacción plena del paciente que se atiende en el Departamento de Odontoestomatología.

CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Trevejo R. I. (2012). Satisfacción del estudiante como indicador de la Calidad del internado hospitalario de odontología. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
2. Cossio Bolaños W. (2011). Validez y Confiabilidad del cuestionario que evalúa la Satisfacción de pacientes de Estomatología de un centro hospitalario del Callao, 2011. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
3. Muza R. y Muza P. (2008). Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Las encuestas de la satisfacción del paciente han llegado a ser una herramienta cada vez más importante en la medición de la calidad de los servicios dentales. Chile.
4. Cedamano I. y Huamán J. (2009). 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. Perú.
5. Muñoz M. y Cols (2014). Evaluación de la calidad de atención en el servicio de odontología por los clientes internos y externos en el área de salud N.-6 La Libertad perteneciente al Distrito Metropolitano de Quito. Ecuador.
6. Rueda L. y Cols, (2014). 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. Ecuador.

7. Moya S. y Cols (2015). Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
8. Llontop G. (2015). Satisfacción del usuario externo respecto a la atención estomatológica brindada en la clínica estomatológica - universidad Señor de Sipán. Perú.
9. Cruz S. (2015). Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el consultorio de odontología del Centro de Salud San Antonio del distrito de Moquegua. Perú.
10. Ruiz J. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. Perú.
11. Duque Zuluaga, L. (2005). La Satisfacción del Usuario del Servicio "Formación Educativa Universitaria". Universidad de Barcelona.
12. Diccionario de la Real Academia Española 2001. 22.a Ed.
13. Álvarez H F. Calidad y Auditoria en Salud .1ra Edic. Ecoe ediciones Colombia; 2003.
14. Alburqueque C, Artaza O, Antúnez E, et al. La transformación de la Gestión de hospitales en América Latina y el Caribe .OPS. Washington. DC; 2001.
15. Andía C. Pineda A, Martínez C y Saco S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Nacional Sur-Este Es-salud - Cusco. Rev. Sitúa. 2001; 9(17): 18 – 26.
16. Ross A, Zeballos J, Infante S. La calidad y la Reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev. Pan. SP 2000; 8 (1-2):93-98.
17. Documento Técnico. MINSA. Sistema de gestión de la Calidad. RM 519-2006/MINSA. DGSP.DCS, 2007.

18. Cuevas C. Modelo para medir la calidad en los servicios brindados por los hospitales portorriqueños .Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias en Ingeniería Industrial. Univ. de Puerto Rico; 2004.
19. Galán M. Ricardo. (2006). Garantía de Calidad en Salud. Sistema de garantía de calidad de salud. Libro Electrónico. Pag.62
20. Domínguez, J.I. (2006) Medir la Satisfacción del Cliente México
21. Velandia F, Ardon N., Jara M. satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerencia y Salud Colombia; 2007; 1 : 139-168.
22. Cortada, J. W. Woods, J.A.(2005). The McGraw. Hill Encyclopedia of Quality Terms & Concepts.
23. Martínez V, Peiro J, Ramos J. Calidad de servicio y satisfacción del cliente. España, Edit. Síntesis; 2001.
24. Llanos F, Rosas A, Mendoza D y Contreras C. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención de un Hospital del Perú. Rev. Medic. Herediana. 2001; 12 : 52 – 57.
25. Velandia F, Ardon N, Jara M. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos .Rev. Gerencia y Salud Colombia; 2007; 1: 139-168
26. Gerson, F. Como medir la satisfacción del cliente. Estados Unidos de Norteamérica: Edit. Iberoameric; 1993.
27. Caminal J. La medida de la satisfacción: Un Instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios de salud. Rev. Calidad asistencial. España 2001; 10:276-279.
28. Bisquerra. R. Métodos de investigación educativa: Guía práctica. Barcelona: Ediciones CEAC; 1989.

29. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM 2007. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Lima. UNMSM; 2008.
30. Ango J, Romero S, García H. Validación de la encuesta de satisfacción en escala vigesimal del usuario externo de la consulta ambulatoria, Lima, 2006. Rev Per Obst. Enf. 2008; 4 (1): 17-24.
31. Kerlinger N. Investigación del comportamiento. 3ra Edic. México: Mc-Graw-Hill; 1988.
32. Donabedian, Avedis (1995): Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la calidad en: "Calidad de Atención a la Salud" Instituto Nacional de Salud Publica México, Vol. 2 N° 3, Feb. Pag.8.
33. Barrientos P, Cavani C. Marketing en organizaciones de servicios de salud. 1ra Edic. Lima Edit. Universitaria Ricardo Palma; 2004.
34. Caligiore I. y Díaz J. (1999). Realizaron un estudio titulado "Satisfacción de Usuario del Área de Hospitalización de los hospitales del tercer Nivel Mérida Venezuela". Venezuela.
35. Jacinto J. (2008). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Perú.

ANEXOS



Universidad Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE ESTOMATOLOGÍA

Apreciado paciente:

Es grato dirigirme a Ud., a fin de informarle que estoy realizando una investigación con respecto a determinar la “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto del Servicio Odontológico en un Hospital del Ministerio de Salud”; con la finalidad, que con los resultados procesados se realice un diagnóstico, de cuál es el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue en el año 2017; con la finalidad, de acuerdo a los resultados, se haga de conocimiento de las autoridades del hospital, con el propósito de que se mejore la atención del paciente. Le ruego que colabore con este estudio contestando brevemente el cuestionario que se muestra a continuación:

Le agradeceré responder las preguntas teniendo en cuenta que no hay respuestas ni buenas ni malas. Sírvase seguir las siguientes indicaciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas del cuestionario, marque con un aspa (X) dentro del recuadro que corresponda a la respuesta que usted considere conveniente.

DATOS FILIATIVOS:

Género: (M) (F) **Edad:** _____ **Fecha:** _____

Cuestionario

1.- LA COMODIDAD DE LA SALA DE ESPERA ES:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

2.- LAS SEÑALES (LETREROS, FLECHAS) PARA SABER DONDE IR EN EL SERVICIO SON:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

3.- LA LIMPIEZA DEL CONSULTORIO DONDE LO ATIENDEN ES:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

4.- LA COMODIDAD DEL CONSULTORIO DONDE LO ATIENDEN ES:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

5.- LA PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO LE PARECIÓ:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

6.- EN SU OPINIÓN LOS EQUIPOS (MÁQUINAS Y APARATOS) QUE TIENE EL CONSULTORIO SON:

MUY BUENOS BUENOS REGULAR MALOS MUY MALOS

7.- EL TIEMPO DE ESPERA DESDE QUE SACÓ CITA HASTA EL DÍA DE HOY QUE LO ATENDIERON FUE:

MUY BUENOS BUENOS REGULARES MALOS MUY MALOS

8.- EL TRATO DEL PERSONAL DE ADMISIÓN DEL SERVICIO FUE:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

9.- LA IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ESTE SERVICIO LE PARECE:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

10. LOS MATERIALES Y MEDICAMENTOS USADOS EN ODONTOLOGÍA LE PARECEN:

MUY BUENOS BUENOS REGULAR MALOS MUY MALOS

11. UNA VEZ CITADO, EL TRÁMITE PARA SER ATENDIDO EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO FUÉ :

MUY FÁCIL FÁCIL REGULAR DIFÍCIL MUY DIFÍCIL

12. ¿CUANDO LLEGÓ AL CONSULTORIO ESTUVO SU HISTORIA CLÍNICA ODONTOLÓGICA?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

13. ES FÁCIL OBTENER CITA CON EL ESPECIALISTA(ORTODONCIA, PRÓTESIS, ENDODONCIA, CIRUGÍA, ETC)

MUY FÁCIL FÁCIL REGULAR DIFÍCIL MUY DIFÍCIL

14

- LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO LE PARECE:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

15. ¿EL ODONTÓLOGO ANTES DE ATENDERLO LE PREGUNTÓ SOBRE SU PROBLEMA Y EXAMINÓ LA BOCA?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

16. LA INFORMACIÓN QUE EL ODONTÓLOGO LE PROPORCIONÓ SOBRE SU DOLENCIA FUE:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

17. EL RESULTADO DE RX DENTAL LE DIERON EL MISMO DÍA EN UN TIEMPO OPORTUNO:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

18. EN EL CONSULTORIO, EL PERSONAL DE ASISTENTA DENTAL LO ATENDIÓ ADECUADAMENTE:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

19 EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ LOS TRATAMIENTOS Y SUS BENEFICIOS,

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

20 ¿EL ODONTÓLOGO AL ATENDERLO USA MASCARILLA Y GANTES DESCARTABLES?:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

21 DURANTE LA CONSULTA EL TIEMPO QUE LE DEDICÓ EL ODONTÓLOGO FUÉ:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

22 ¿EL INSTRUMENTAL QUE USARON PARA ATENDERLO LE PARECIÓ LIMPIO Y ESTERELIZADO?:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

23 ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA ESTE SERVICIO ODONTOLÓGICO?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

24 ¿QUÉ GRADO DE CONFIANZA TIENE EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN ESTE SERVICIO?

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

25 ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y OTRAS PERSONAS PARA QUE SE ATIENDAN EN ESTE SERVICIO?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

MUY AGRADECIDA POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Paciente:

Soy la CD. _____, _____ de Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable del trabajo de investigación titulado: “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto del Servicio Odontológico en un Hospital del Ministerio de Salud”.

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo Determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontoestomatología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario de manera anónima, el cual le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.

La información que Ud., brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confidencialidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse a los siguientes teléfonos _____.

Yo, _____ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “Nivel de Satisfacción del Paciente Adulto del Servicio Odontológico en un Hospital del Ministerio de Salud”. Realizado por la CD., _____.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara por la investigación.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Nombre y apellido del paciente
Fecha:

Firma del paciente
DNI N°

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA
		VARIABLE	DIMENSIONES	VALOR	
<p>Problema General ¿Cuál será el Nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017?</p>	<p>Objetivo General Determinar el nivel de Satisfacción del Usuario, paciente adulto del Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue - Lima, 2017.</p>				<p>1. Diseño de investigación Descriptivo</p> <p>2. Tipo de investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observacional - Transversal - Prospectiva <p>3. Población Estará constituida por los pacientes adultos en número promedio de 500 que acuden al Departamento de Odontología del Hospital Nacional Hipólito Unánue, año 2017.</p> <p>4. Muestra La muestra será no aleatoria, por conveniencia, estará constituida por 150 pacientes hombres y mujeres que acuden al Departamento de Odontología del hospital Nacional Hipólito Unánue que cumplirán con los criterios de Inclusión y de Exclusión.</p> <p>5. Instrumentos El instrumento a utilizar será un Cuestionario de preguntas de Satisfacción en Estomatología, elaborado por el Mg. Wilbert Cossio Bolaños en el Centro Médico Naval "CMST, teniendo en cuenta la validez y la confiabilidad del referido cuestionario.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones?</p> <p>2. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a la Organización?</p> <p>3. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional?</p> <p>4. ¿Cuál será la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones</p> <p>2. Establecer la satisfacción del paciente respecto a la Organización</p> <p>3. Determinar la satisfacción del paciente respecto al Acto Profesional</p> <p>4. Determinar la satisfacción del paciente respecto a la Satisfacción Global</p>	<p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Instalaciones</p> <p>Organización</p> <p>Acto profesional</p> <p>Satisfacción Global</p>	<p>5 = Muy buena</p> <p>4 = Buena</p> <p>3 = Regular</p> <p>2 = Mala</p> <p>1 = Muy mala</p>	