



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ESTOMATOLOGÍA**

**TESIS
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES
FRENTE A LA PRIMERA CONSULTA
ODONTOLÓGICA DE SUS HIJOS EN LA CLÍNICA
ESTOMATOLÓGICA UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN CHICLAYO, PERIODO AGOSTO A
OCTUBRE 2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

Autor:

Bach. Majuán Calderón, Wilder Jorge

Asesor:

CD.MG.ESP. Mary Carmen Cárdenas Lazo

Línea de investigación:

Educación – Ejercicio Profesional – Docencia – Gestión y sociedad

Pimentel, Septiembre del 2016

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES FRENTE A LA
PRIMERA CONSULTA ODONTOLÓGICA DE SUS HIJOS EN LA
CLÍNICA ESTOMATOLOGICA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
CHICLAYO, PERIODO AGOSTO A OCTUBRE 2016**

Aprobación del Tesis

CD.MG. Pablo Alejandro Millones Gómez

Asesor metodólogo

CD.MG.ESP. Mary Carmen Cárdenas Lazo

Asesor especialista

CD.MG. Paola La Serna Solari

Presidente del jurado de tesis

CD.MG. Luzmila Oblitas Alvarado

Secretario del jurado de tesis

CD.MG.ESP. Mary Carmen Cárdenas Lazo

Vocal del jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por haberme dado la salud, el bienestar y la sabiduría; por haberme guiado en todo este trayecto de mi vida.

En segundo lugar a mis padres quienes confiaron en mí y me brindaron su apoyo moral, me

inculcaron a seguir adelante día a día para llegar a ser una buena persona.

Tercer lugar a mis maestros quienes confiaron en mi para poder llegar al objetivo trazado y a mi asesor quien me motivo para poder llegar terminar mi tesis y a todos quienes me dieron su voto de confianza y nunca me abandonaron en los momentos difíciles para poder concluir satisfactoriamente.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi asesor por haberme brindado su confianza su amistad y haberme brindado su conocimiento para poder llegar a concluir satisfactoriamente a mis maestros quienes fueron un pilar muy importante con todos sus consejos

Agradecer a mis padres por el apoyo que me brindaron en cada momento difícil.

Agradecer a la universidad que es una familia más para todos nosotros ya que nos inculca valores y que nos ayuda cada día a sobresalir y poder cumplir con nuestras metas trazadas

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1. Situación problemática	9
1.2. Formulación del problema.....	10
1.3. Delimitación de la investigación	10
1.4. Justificación e importancia	11
1.5. Limitaciones de la investigación	11
1.6. Objetivos	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teórico científicas	15
2.3. Definición de términos básicos	20
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	21
3.1. Tipo y diseño de la investigación	21
3.2. Población y muestra:	21
3.3. Operacionalización	23
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento para la recolección de datos	24
3.6. Plan de análisis estadístico de datos	25
3.7. Criterios éticos:	25
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	26
4.1. Análisis e interpretación de los resultados.	26
4.2. Discusión de los resultados.	29
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	32
5.1. Conclusiones.	32
5.2. Recomendaciones.	33

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	34
ANEXOS.....	37
Anexo N° 01. Consentimiento informado	37
Anexo N° 02: Instrumento para la Variable Satisfacción de los padres	38
Anexo N° 03. Matriz de Validación del Instrumento	39
Anexo N° 04. Resultados de la prueba piloto	44
Anexo N° 05. Resultados por pregunta	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensión profesional y humana.....	25
Tabla 2: Dimensión entorno	26
Tabla 3: Nivel de Satisfacción	26
Tabla 4: La seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo.....	46
Tabla 5: El examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica..	48
Tabla 6: La información que se brinda antes del examen bucal a su hijo	49
Tabla 7: La explicación sobre el resultado de la consulta odontológica	50
Tabla 8: La explicación que el estudiante le brindó acerca del cuidado que debe darle a su niño, luego de finalizar la consulta.....	50
Tabla 9: La higiene del estudiante que atendió a su niño durante la consulta odontológica.	51
Tabla 10: El estudiante lo atendió en el horario programado.....	52
Tabla 11: El respeto por la privacidad de su niño	53
Tabla 12: La capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su trabajo	54
Tabla 13 El trato recibido de parte del estudiante.....	55
Tabla 14 El equipo odontológico usado durante la atención a su niño.....	56
Tabla 15 El horario de atención del establecimiento.....	57
Tabla 16 El mobiliario, equipo y materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su menor hijo.....	58
Tabla 17: La limpieza del establecimiento	59
Tabla 19: La duración de la consulta odontológica.....	60

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016; y el nivel de satisfacción en sus dimensiones profesional y humana y entorno. Para ello utilizó como muestra de estudio a 139 padres que visitaron la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán de Chiclayo durante el periodo agosto a octubre del año 2016. Sus resultados muestran que el nivel de satisfacción de la dimensión profesional y humana se encontró en un nivel muy alto ya que el 51% de padres estuvieron muy satisfechos, 47% satisfecho y un 2% regularmente satisfechos. El nivel de satisfacción según la dimensión entorno mostró a un 44% de padres de familia muy satisfechos, otro 52% satisfechos y un 4% regularmente satisfechos. En general, la evaluación del nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán permitió demostrar una alta satisfacción ya que solo un 1% de todos los encuestados indicaron estar muy insatisfechos.

Palabras clave: Satisfacción, dimensión entorno, dimensión profesional y humana.

ABSTRACT

This research aimed to determine the level of parental satisfaction in front of the first dental visit their children at the University Dental Clinic Lord of Sipan. Chiclayo August to October, 2016; and the level of satisfaction in their professional and human and environmental dimensions. It used as a sample survey to 139 parents who visited the dental clinic Mr. University of Sipan in Chiclayo during the period August to October 2016. Their results show that the level of satisfaction of professional and human dimension was found at a level high as 51% of parents were very satisfied, 47% satisfied and 2% regularly satisfied. The level of satisfaction on the size environment showed 44% of parents of very happy family, another 52% satisfied and 4% regularly satisfied. In general, the assessment of the level of parental satisfaction in front of the first dental visit their children in the Stomatology Clinic of the Lord University of Sipan allowed to demonstrate high satisfaction as only 1% of all respondents said they were very dissatisfied .

Keywords: Satisfaction, dimension environment, professional and human dimension.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción se explica cómo el estado o respuesta que se genera en los clientes o consumidores de un producto o servicio, el cual proviene de la confrontación del cliente por los beneficios o los costos luego de una compra realizada, además también se puede mencionar que es la respuesta emocional que se genera en los clientes proveniente de un proceso de evaluación o de la percepción que se tiene de un producto o servicio en la que existe una comparación de los beneficios que se obtiene.

La satisfacción de los pacientes en el caso de una consulta odontológica se refiere al nivel de agrado que se genera en el usuario, por la atención brindada mediante la aplicación del conocimiento y de la tecnología, tomando en cuenta los requerimientos del cliente, es por ello que hay que tener en cuenta que en la atención de un cliente debe haber calidad de servicio, es por ello que en la investigación se buscó la determinación del nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación problemática

Los problemas dentales suelen empezar en la primera etapa de vida, por lo que una correcta atención odontológica al niño, puede prevenir problemas a largo plazo. Así también, una educación que tiene orientación, por parte de padres responsables que exhorten hábitos de higiene, alimentación correcta y prevención y educación para actuar frente a un escenario de accidentes comunes que suelen suceder en casa, todo ello guiado por el odontopediatra especialista.

A nivel internacional los niños que poseen una salud bucal son capaces de alimentarse correctamente, crecer sanos y sonreír felices. En cuanto a las visitas del menos con el especialista, es ideal que la primera visita se efectúe durante el primer año de vida del niño, todo ello resulta ser una travesía tanto para padres como para hijos, se trata de buscar al mejor especialista, al más preparado, que el menor esté lo más cómodo y relajado posible, de esta forma se hace una primera experiencia agradable para ambas partes, además se previene la aparición de caries, infecciones o algunas alteraciones maxilares como resultado de malos hábitos. Es importante que no se espere a que se trate de una emergencia para visitar al odontólogo, sino que se trate de visitas preventivas, si se acude al dentista de forma temprana.

No es usual que en la primera experiencia dental, el niño sienta un miedo aberrante al odontólogo. Esa situación ocurre cuando el niño ya ha tenido alguna mala experiencia previa, ha necesitado de atenciones médicas reiteradas por problema de salud general, accidente reciente, etc. Así mismo, muchos de los niños se ven influenciados con los comentarios que los padres realizan acerca de la consulta odontológica y ello se muestra en los niños

mediante tensiones, llanto y descontrol frente al médico, aún más cuando los padres se involucran en la forma de trato de los médicos, generando así, un problema más agudo,¹.

En nuestro país respecto a la clínica odontológica, Cano plantea programas como la primera visita al dentista,³ creado para niños que visitan el consultorio odontológico por primera vez, con el objeto de asegurar un retorno alegre dentro de seis meses. Un acontecimiento que marca las actitudes de las personas frente al odontólogo para toda la vida.

Sin embargo, en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán (USS) se ha podido observar ciertas dificultades debido a que el cliente, "Padre de familia", no tienen idea de quién será el odontólogo de su menor hijo; miedo que si se traspasen al niño se crea un cierto recelo al dentista. Se ha percibido también que el padre no prepara con anterioridad al niño para su visita al odontólogo, preparación que se debe efectuar mirando los dientes y boca del niño para que se relacione con la situación, por lo general los padres sienten temor a que no se realice la cura inadecuada de los dientes de sus hijos o además de que los implementos que utilicen de algún manera lastime a sus hijos, ya que como no preparan al niño para su consulta, los niños no pueden controlar sus nervios ya que en su mayoría piensan que el tratamiento o la curación les va a generar mucho dolor.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán Chiclayo, periodo agosto a octubre 2016?

1.3. Delimitación de la investigación

El espacio geográfico en el que se llevó a cabo la investigación corresponde a la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán y los sujetos que participaron en la misma fueron los padres de familia que asistían a las

consultas odontológicas de sus hijos durante el periodo agosto – octubre del año 2016.

1.4. Justificación e importancia

La reacción de un niño ante su primera consulta odontológica es desconocida, por lo que los padres tienen preocupación sobre cómo será la atención que le brinden a su menor hijo en la clínica estomatológica. Por ello surge la necesidad de realizar la presente investigación para conocer el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto/octubre, 2016.

Como es sabido, la satisfacción de “los padres de familia” permite describir la calidad de atención que se brinda en la clínica estomatológica, un hecho que cobra mayor importancia al ser la primera experiencia dental del niño, en la cual debe recibir la mejor atención y servicio que por ende satisfaga y supere las expectativas de los padres de familia. Es importante mencionar que la investigación realizada ayuda determinar por muchas veces los padres no llevan a sus hijos al odontólogo, pudiendo decir que muchas veces existe una mala experiencia ya que no se realizó el servicio como se debía o por malas curaciones que se realizaron a los niños. Debido a ello, los resultados que se obtengan de la presente investigación servirán para conocer los factores que influyen en el nivel de satisfacción de los padres ante la primera consulta odontológica de sus hijos, de tal manera que en las futuras atenciones se pueda mejorar las falencias que puedan estar afectando la comodidad del padre y niño frente al médico de turno y su atención en general.

1.5. Limitaciones de la investigación

En la investigación realizada existieron las siguientes limitaciones como la limitación de la información bibliográfica, lo cual ayuda al sustento de la investigación, por ello es importante indicar que no se cuenta con material suficiente para el desarrollo de la investigación, es por ello que se ha

determinado el traslado hacia archivos y libros de otras las universidades ubicadas en la región para la búsqueda de material. Mientras en la parte del financiamiento de la investigación para la planificación, la elaboración y el desarrollo de la investigación no se recibieron ningún tipo de apoyo, por lo cual el financiamiento estuvo a cargo del investigador.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, agosto a octubre 2016.

Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, agosto a octubre 2016; según la dimensión profesional y humana.
- Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, agosto a octubre 2016; en cuanto a la dimensión entorno.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Núñez, Pares y López, ⁴ (2011), en su investigación en la Clínica “Reforma” de la facultad de Estudios Superiores Zaragoza de la Universidad Nacional Autónoma de México, tuvo como muestra de estudio a 60 padres de familia a quienes aplicó una encuesta de medición de actitudes previa a la consulta dental para luego dividirlos en grupo “testigo” y “experimental”. Sus resultados muestran que la actitud de ambos grupos no mostró diferencias estadísticamente significativas. Su valor chi-cuadrado fue 0.27

que es mayor a 0.05 de significancia. La información que se adquiere como resultado de la consulta odontológica, influye en la práctica dental, por lo tanto esto representa un beneficio para el cuidado bucal futuro de los niños.

Vela,⁵ (2011) realizó una investigación en el Posgrado de Odontopediatría de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) en base a una muestra de 103 padres de niños que acudieron a recibir atención dental en el período de Octubre 2010 a Febrero del 2011 y habiendo hecho uso de la técnica de la encuesta, sus resultados fueron que los padres que visitan la clínica antes mencionada en su mayoría prefieren estar ausentes durante la atención dental de sus hijos y solo el 40% prefieren estar presentes, ello debido a que los padres que prefieren estar ausentes consideran que su presencia en la consulta puede incrementar el mal comportamiento del niño, mientras los que están presentes creen que sus hijos se sentirían mejor al ser acompañados por sus padres.

Hurtado, Vásquez y Zapata, ⁶ (2012) realizaron una investigación en el servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, con una muestra de 242 pacientes. En sus resultados predominó que a pesar de las limitaciones del Plan Obligatorio de Salud, la calificación global de satisfacción fue de 4.1 en una escala de 1 a 5. Con lo que pudo concluir que el nivel de satisfacción de los usuarios fue del 82%. El conocimiento del nivel de satisfacción de usuarios de servicios de salud, es una herramienta importante para la administración, investigación y marketing de dichos servicios.

Bustamante, ⁷ (2014) investigó en la Clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo, departamento de Lambayeque, Perú, con un tamaño muestral de 169 pacientes que acudieron a la clínica por atención odontológica en el periodo marzo a julio del 2014. Los resultados que obtuvo en cuanto a confort demuestran que el 43.2% no suele esperar mucho para su atención; en torno a la competencia técnica del operador se demostró que el 53.85% está totalmente de acuerdo en que su dentista es minucioso al momento de

realizar los tratamientos. El 51.48% estaba totalmente de acuerdo en que el dentista explica el tratamiento adecuado para su caso. Se evidenció también un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, mientras el área con mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.

Rodríguez, ⁸ (2012) realizó una investigación en la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su muestra la integró 210 pacientes mayores de 14 años. Sus resultados muestran que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes. Así mismo, al evaluar la satisfacción global de los pacientes, determinó que en cuanto a calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera influyen negativamente en la percepción de la calidad. De manera global, se percibe una calidad regular en 71.4%, 27.1% como buena y mala en 1.4%. Al evaluar la satisfacción global de los pacientes encontró que un 67.1% se encontraba satisfecho, un 2.4% está insatisfecho y solo un 1% muy insatisfecho.

2.2. Bases teórico científicas

Primera consulta odontológica:

La primera consulta es un momento importante donde se despliegan sentimientos del paciente concerniente al tratamiento del odontólogo, ⁹

Es importante el manejo adecuado de la primera consulta de niños, se debe implementar métodos de manejo de conducta, se pueden utilizar diversos métodos, en primera instancia un previo consentimiento de los padres y en última instancia de restricción física, ¹⁰.

Es totalmente normal que el niño se vea atemorizado frente a la primera experiencia de consulta con el odontólogo y ello es una situación que el profesional y estudiante de odontología debe conocer por ser una experiencia nueva y desconocida para el niño. Primero, en caso el niño lllore, se debe detectar qué tipo de llanto es. Elsbach¹¹ describió cuatro tipos:

- Llanto obstinado: Llanto fuerte de tono agudo, lo que evidencia la situación de ansiedad que atraviesa el menor, este contexto debe ser perfectamente manejado, antes de dar inicio al proceso odontológico¹¹.

- Llanto de temor: caracterizado por lágrimas abundantes, sollozos, vocalización lastimera, cubierta de rostro con las manos, llamada de dolor hacia la madre¹¹.
- Llanto por daño: Fuerte pero generalmente acompañado de un pequeño lloriqueo que indica que el niño puede estar sufriendo dolor. El niño puede decirlo o controlarlo con su actividad física, por lo que hay que prestar mucha atención a fin de detener el tratamiento a tiempo, ¹¹.
- Llanto compensatorio: Mecanismo de compensación del niño al estímulo desagradable del sonido. No es un llanto real.

Segundo, se debe comprender los motivos que pueden generar miedo en el niño. Por lo tanto, toma mucha importancia la calidad emocional de cada visita al odontólogo, por otro lado, el abandono de los padres podría ser un factor que desencadene esos conflictos en cuanto a personalidad, lo cual generaría a su vez dificultades en la comunicación y aceptación¹⁰.

La separación de la madre durante la consulta odontológica puede ser causante de miedo por lo que es recomendable que la madre o el cuidador con el que el niño se siente seguro se sienta seguro y cómodo con todos los factores que se desenvuelven durante la consulta y así se genere una interrelación padre-hijo-profesional, en contacto visual, táctil, olfativo y auditivo. Esto dará la seguridad que el niño necesita. Muy por el contrario, si el padre se encuentra dudoso de la calidad de servicio que se le pueda brindar a su menor hijo, con ansias o temeroso de los tratamientos odontológicos, entonces se dificulta la consulta en general del paciente por lo que antes del tratamiento, se debe dar una charla educativa a los padres informándoles sobre los procedimientos y el cuidado y trato especial con cada uno de sus hijos.

Otro aspecto importante es que el operador sepa a cerca de estos procesos en la conducta del niño a lo largo de su crecimiento, de esta forma la persona sabrá lidiar con situaciones conflictivas¹⁰.

Satisfacción como Indicador de Excelencia en la Calidad de los Servicios

Según Remuzgo,¹² la calidad hace referencia a obtener el nivel de beneficio más alto desde la perspectiva de usuario, haciendo uso del conocimiento y tecnología más avanzada. Por otro lado, González,¹³ habla de tres enfoques desde los que se puede evaluar la calidad, y son los siguientes:

- Estructura: recursos humanos, materiales y otros de los espacios donde se brinda la atención correspondiente.
- Proceso: hace referencia a lo que se hace por los usuarios, tomando en cuenta resultados del servicio.
- Resultado: impacto del servicio en cuanto a atención, mejora de la salud de los usuarios y otros.

La OMS define la Calidad en términos de ciencias de la salud como los servicios ideales brindados para que el usuario obtenga la atención sanitaria óptima, de forma que se logre la máxima satisfacción de los mismos. A fin de maximizar la calidad de servicios, se requiere del establecimiento de un sistema, mejorar la calidad no solo depende de la voluntad.

La calidad en los Servicios de Salud está conformado por diversas dimensiones:¹³

- Disponibilidad: Grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que se necesite.
- Accesibilidad: Grado de espera para la atención cuando lo necesita.

- Cortesía: Grado de actitud amable con el paciente, siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos, creando un cierto nivel de conformidad y empatía.
- Agilidad: Grado en el que se satisface rápidamente la solicitud de los pacientes.
- Confianza: Grado de habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable.
- Competencia: Grado de habilidades y conocimientos necesarios para prestar la mejor atención al paciente. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del padre de familia.
- Comunicación. Grado de lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento, que puede incrementar la satisfacción tanto de paciente como del profesional en torno a la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida.

Conocer la percepción de los padres de familia es de vital importancia para el sector salud, ya que en el caso de una consulta odontológica, es el odontólogo es quien se encuentran en mayor contacto con el paciente niño y es quien pudiera modificar la percepción que el padre tiene con relación a la atención que se le brinda a su menor hijo. En la dimensión interpersonal y profesional del odontopediatra, Donabedian afirma que los valores que incorporan la cultura y las costumbres locales determinan lo que es correcto, propio o moral; y estos valores influyen a su vez en los estilos de los que se usan para manejar las situaciones con los pacientes, ¹⁵.

Este tipo de dimensión hace referencia a la interacción que puede efectuarse entre el paciente y el doctor, además es importante que el personal practique siempre valores y normas, de forma que sepa interactuar adecuadamente con el usuario y lo haga sentir cómodo y en confianza.

Según el Ministerio de Salud, ¹⁵ la dimensión humana está referida al aspecto interpersonal de la atención, respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona; información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario; interés en la persona, en sus

percepciones, necesidades y demandas; amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención. Así como Ética, de acuerdo con los valores aceptados por la sociedad y a los principios ético-deontológicos que orientan su conducta y deberes. El comportamiento humano se debe desarrollar en diversos escenarios, ya que la odontología es una especialidad basada en la combinación de la capacidad técnica y las habilidades de entorno de conocimiento de salud, ¹⁶.

En cuanto al entorno fuera de la atención propiamente profesional y personal que el odontopediatra pueda ofrecer, también la satisfacción del padre de familia va por como éste percibe la calidad de medio físico que le rodea en la institución donde será atendido su menor hijo. Ello incluye la dimensión Técnico-Científica que está referida a los aspectos científico- técnicos de la atención de salud, ¹⁷.

Según la OMS,¹⁵ sus características básicas son la Efectividad, referida al logro de cambios positivos en el estado de salud de la población; Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de aplicación correcta de las normas y técnicas administrativas; Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados; Continuidad, prestación ininterrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias; Seguridad, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario; Integralidad e Integralidad, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere.

El concepto de satisfacción siempre va estar relacionado con algo o alguien, ya que tiene que ver con algo que se quiere, se espera o se desea y va entrar en relación a la espera de un cierto efecto, la satisfacción lo relaciona con un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no, satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios en salud odontológica sobre todo en niños

es un proceso complejo porque además de buscar satisfacer a los padres, el odontopediatra también debe encontrarse satisfecho ante brindar el servicio.

Si bien es cierto, la satisfacción es un indicador del éxito final de la prestación del servicio de cualquier centro de salud, el cuál es utilizado frecuentemente como un índice de buen funcionamiento de la calidad del servicio prestado, su importancia deriva en ser considerada una percepción de carácter personal subjetivo, sin tener una connotación de evaluación con el que se percibe la conformidad del paciente con el servicio recibido, así mismo requiere considerar dos elementos, el primero responde a la expectativa del servicio, es decir; a la satisfacción esperada del futuro consumidor de salud y el segundo es el servicio posteriormente percibido por el usuario.

2.3. Definición de términos básicos

Satisfacción de los padres: Es la sensación de placer o bienestar obtenido por los padres respecto a la atención que le brindan al niño con IRA, esta satisfacción resulta de comparar la experiencia de la atención con las expectativas de beneficios previos por el usuario o familiares.

Odontología: Especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las encías y al tratamiento de sus dolencias. Esta disciplina se encarga de todo lo referente al aparato estomatognático, formado por el conjunto de órganos y tejidos que se encuentran en la cavidad oral y en parte del cráneo, la cara y el cuello.

Consulta odontológica: Es la inspección o examen que el odontólogo hace a un paciente.

Dimensión humana: Está referida al aspecto de interpersonal en la atención referida al respeto, trato, paciencia, confianza y otros relacionados a las características individuales.

Dimensión profesional: Se refieren básicamente a la interacción entre paciente y el equipo técnico quienes confluyen en la atención médica bajos los intereses de los pacientes.

Dimensión entorno: Es la capacidad de generar satisfacción a través del medio físico, esta dimensión eta referida básicamente a aspectos científico-técnicos en la atención de salud.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es cuantitativa.

Diseño de la investigación: El diseño del presente estudio es de tipo prospectivo y observacional.

3.2. Población y muestra:

Población: La población estuvo conformada por todos los padres que visitan la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán para el cuidado dental de sus hijos, Chiclayo agosto a octubre 2016, los cuales son en promedio 269 según los registros alcanzados en la clínica.

Muestra: El tamaño de la muestra en base al número de la población fue:

95%	
Z =	1.96
E = 0.05	p = 0.75
q = 0.25	N = 269
n =	$\frac{3.8416}{0.0025} * \frac{0.1875}{268} + \frac{269}{0.7203}$
n =	$\frac{193.7607}{1.39}$
	139

Donde:

Z= Valor para el riesgo asumido, que es 1.96 para un 5% de riesgo.

E= Riesgo asumido.

p= Proporción de individuos que poseen las características necesarias para el estudio: Padres de familia con niños que asisten a su primera consulta odontológica.

q= (1-p): Proporción de individuos que no poseen las características necesarias para el estudio.

N= Tamaño de la población

La prueba piloto estuvo conformada por el 10% del tamaño de la muestra, el cual corresponde a aproximadamente 14 encuestas.

Muestreo: El muestreo es de tipo intencional, debido a que se alcanzó la aplicación del número de encuestas a medida que los padres llegaron con sus menores hijos por vez primera a la consulta odontológica.

Criterio de inclusión: se encontró conformada por los padres que visitan la clínica odontológica.

Criterio de Exclusión: se encontraron excluidos de la investigación los padres que no deseen participar en la encuesta.

Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Tipo de Variable	Escala de la variable
Nivel de satisfacción	Complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio.	El nivel de satisfacción es el nivel de agrado que se genera en el usuario luego de la atención recibida. .	Dimensión profesional y Humana	Escala de Likert	Muy Insatisfecho	Cuantitativa	Nominal
			Dimensión de entorno		Insatisfecho		

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas de recolección de datos

Encuesta: Se utilizó una encuesta que constató los aspectos en los que el padre de familia podía sentirse satisfecho o insatisfecho frente a la atención brindada en su conjunto, según dimensiones de la variable de estudio en la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Agosto/octubre, 2016; que formaron parte de la muestra anteriormente mencionada.

Instrumentos de recolección de datos: El instrumento utilizado fue un cuestionario que consta de 16 preguntas (Ver Anexo N° 2). El padre de familia respondió según su nivel de satisfacción frente a cada ítem y de acuerdo a:

- 1= Muy Insatisfecho
- 2= Insatisfecho
- 3= Ni insatisfecho ni satisfecho
- 4= Satisfecho
- 5= Muy Satisfecho

Los resultados de la prueba piloto se encuentran en el Anexo 4. La confiabilidad del instrumento fue medida mediante la prueba Alfa de Conbrach. (Ver Anexo N° 5)

3.4. Procedimiento para la recolección de datos

1. Se solicitó un consentimiento informado al padre de familia para su participación en la investigación, previa explicación de la misma.
2. El padre de familia respondió al cuestionario marcando un aspa en el recuadro correspondiente y de manera privada. Al finalizar, entregó la hoja del consentimiento firmado y el cuestionario realizado al investigador, la duración promedio de una encuesta fue entre 10 y 15 minutos.

3.5. Plan de análisis estadístico de datos

Los datos fueron procesados mediante el software SPSS 22 y Excel 2010. La información obtenida se organizó estadísticamente en tablas y gráficos que permitieron responder a la problemática planteada.

3.6. Criterios éticos:

Se tomaron los siguientes criterios:

Consentimiento informado: Se pedirá que cada padre de familia que firme un consentimiento informado en caso de aprobar su participación en la investigación y que garantice la transparencia de los datos procesados, es decir se informa adecuadamente al participante para su participación.

Confidencialidad: La información que brinde cada participante es de carácter reservada, es decir no será pública o divulgada de alguna de las formas, estos aspectos se le da a conocer antes de la firma del documento de consentimiento.

Observación participante: en todo el procesos de recojo de información se procederá a una diligencia exhaustiva de los participantes.

Así también, se respeta la autoría de información, citadas en texto y referenciadas bibliográficamente según las normas del estilo Vancouver.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Análisis e interpretación de los resultados.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a los padres de familia que asistieron a la primera consulta odontológica de sus hijos en la clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán.

Dicha información se encuentra organizada en tablas y figuras para su mayor comprensión, por pregunta y dimensión; con sus respectivas interpretaciones.

4.1.1. Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016; según la dimensión profesional y humana.

Tabla 1: Dimensión profesional y humana.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15	1%
Insatisfecho	0	0%
Regular	28	2%
Satisfecho	712	47%
Muy satisfecho	774	51%
Total	1529	100%

Fuente: Anexo N° 04

El nivel de satisfacción de los padres en la dimensión profesional y humana es alto, ya que el 51% de ellos se encontraban muy satisfechos, 47% satisfecho, 2% una satisfacción regular y sólo el 1% se encontraban muy insatisfecho.

4.1.2. Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016; en cuanto a la dimensión entorno.

Tabla 2: Dimensión entorno.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	28	4%
Satisfecho	361	52%
Muy satisfecho	306	44%
Total	695	100%

Fuente: Anexo N° 04

En cuanto a la dimensión entorno, los padres mostraron un nivel de satisfacción regular en 4%, el 52% se encontró satisfecho y el 44% muy satisfecho.

4.1.3. Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016.

Tabla 3: Nivel de Satisfacción.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15	1%
Insatisfecho	0	0%
Regular	56	3%
Satisfecho	1073	48%
Muy satisfecho	1080	49%
Total	2224	100%

Fuente: Anexo N° 04

En términos generales, los padres mostraron un nivel de muy satisfecho en 49%, satisfecho en 48%, regular en 3% y solo un 1% se encontró muy insatisfecho.

4.2. Discusión de los resultados.

El nivel de satisfacción está determinado por la calidad del servicio prestado por lo que se podría definir como la sensación de placer o bienestar obtenido por los clientes al adquirir un producto o servicio. De esta manera, podríamos definir el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos como la sensación de placer o bienestar obtenido respecto a la atención que le brindan al niño, esta satisfacción resulta de comparar la experiencia de la atención con las expectativas de beneficios previos a la consulta.

El nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán, encontrado en la presente investigación es una satisfacción alta al igual que los resultados de la investigación de Hurtado, Vásquez y Zapata, ⁶. La población satisfecha en la presente investigación es del 97% y aunque en distinta medida, Hurtado, Vásquez y Zapata, ⁶ obtuvieron resultados en la misma línea con una satisfacción de 4.1 en una escala de 1 a 5, es decir una satisfacción de los usuarios en un 82%. La diferencia de porcentajes es dada por las limitaciones existentes en el área odontológica del Plan Obligatorio de Salud que son percibidas por sus usuarios, limitaciones que no se presentan en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán.

La dimensión profesional y humana está relacionada con factores sobre los cuales el estudiante encargado de la atención tiene control o factores que son parte de su formación profesional. El nivel de satisfacción de esta dimensión también es alto ya que el 51% de padres de familia encuestados dijeron estar muy satisfechos y otros 47% satisfechos, porcentajes que en conjunto alcanzan un nivel alto de satisfacción de 98%. Estos resultados son parecidos a los obtenidos por Bustamante, el cual mostró que el 53,85% de los encuestados se encontraba satisfecho con la revisión que su dentista en la Clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo le realizaba durante el tratamiento.

Rodríguez, ⁸ encontró que la calidad subjetiva percibida por los clientes de la

Clínica Odontológica de San Marcos, era mayor al 70% destacando la frecuencia “como lo esperaba” mayor al 40%, seguida de “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba”.

Otro indicador para la dimensión profesional y humana es la información que se brinda antes del examen bucal, en la cual se evidenció que un 38% de los padres se encontraron muy satisfechos y otro 55% satisfechos. Dado este indicador, Bustamante,⁷ obtuvo que un 51.48% estaba totalmente de acuerdo con dichas explicaciones.

A pesar de que en su mayoría los padres se encontraron satisfechos, un 4% de ellos por el contrario, indicó estar muy insatisfecho con la información que se brindó previo al examen bucal de su menor hijo, un detalle que debiese ser tomado en cuenta dado que como lo menciona Núñez, Pares y López,⁴ la información adquirida sobre la consulta odontológica puede influir en la imagen que se tiene de la práctica dental.

Los indicadores que permitieron que el nivel de satisfacción en la dimensión profesional y humana sea muy satisfecha, fueron principalmente los que sumaron 100% de satisfacción al sumar las frecuencias de “satisfecho” y “muy satisfecho”; y según los padres entrevistados estos indicadores fueron: la seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo, la explicación sobre el resultado de la consulta odontológica, la higiene del estudiante que atendió al menor y el respeto por la privacidad del niño y por el trato recibido de parte del estudiante.

Por otro lado, la dimensión entorno está relacionada con todos los aspectos externos sobre los cuales el estudiante que atiende en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán, no tiene control. Esta dimensión presenta un alto nivel de satisfacción por parte de los padres que llevaron a sus hijos a la Clínica, ya que el 52% de los entrevistados se mostraron satisfechos y otro 44% muy satisfechos. La suma de ambos porcentajes permite percibir un nivel de satisfacción alto en el 96% de los padres de familia, referente a la dimensión entorno.

El alto porcentaje de satisfacción en la dimensión del entorno, obtenido en la presente investigación, se debe principalmente a que el 100% de los padres estaban satisfechos con el equipo odontológico usado durante la atención a su niño, la limpieza del local y la duración de la consulta odontológica. Así también, Bustamante al evaluar el nivel de satisfacción de los clientes en relación a la infraestructura, obtuvo un alto grado de satisfacción (superior al 85%), pero el factor más destacado fue la limpieza y el buen estado de los servicios higiénicos con un 94% de los entrevistados satisfechos.

Aunque en un mínimo porcentaje, también hubo padres insatisfechos específicamente en la dimensión profesional y humana. Esto insatisfacción se debe a tres indicadores, los cuales son: el trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica, con un nivel de insatisfacción del 4%; el examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica también con un 4% de padres muy insatisfechos y la información que se le brindó antes del examen bucal del menor.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

1. El nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán permitió demostrar una alta satisfacción en sus dos dimensiones, profesional y humana y dimensión entorno. Solo un pequeño porcentaje de todos los encuestados indicaron estar muy insatisfechos.
2. El nivel de satisfacción de la dimensión profesional y humana, ésta se encontró en un nivel muy alto de satisfacción, ya que los padres estuvieron muy satisfechos, mientras casi la mitad satisfecho y un pequeño porcentaje regularmente satisfechos.
3. El nivel de satisfacción según la dimensión entorno, casi la mitad de los padres de familia estuvieron muy satisfechos, mientras más de la mitad satisfechos y una pequeña porción regularmente satisfechos.
4. **Recomendaciones.**

La primera recomendación es que la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán continúe manteniendo sus altos estándares de atención tanto en sus profesionales, como en el entorno. Sin embargo, siempre hay algo que mejorar dado ese 1% de padres entrevistados muy insatisfechos.

Los factores de la dimensión profesional y humana que la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán debería tener en cuenta para corregir son el trato que se les brinda a los niños durante la consulta odontológica, el examen que se realiza durante la consulta odontológica y la información que se brinda antes del examen bucal del menor. Para lo cual se recomienda supervisión constante y capacitación en cuanto a atención de calidad.

En cuanto a la dimensión del entorno, se recomienda examinar y analizar la posibilidad de mejorar los equipos y materiales necesarios que el consultorio tiene para la atención del niño y tratar de que el horario de atención pueda ser aprovechado por la mayor cantidad de clientes potenciales posibles.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Caro. *La primera cita con el odontólogo*. Colombia. 2013. Recopilado de <http://www.abcdelbebe.com/nino/preescolar/salud/la-primera-cita-con-el-odontologo-columna>.
2. Ravanal. *Preparación para la primera cita con el dentista*. 2015. Recopilado de <http://www.facemama.com/odontologia-ninos/como-preparar-a-tu-hijo-para-la-primera-cita-con-el-dentista.html>
3. Cano. *Odontopediatría*. 2016. Recopilado de <http://www.clinicacanoalvarez.com/odontopedriatia.php>
4. Nuñez, Pares y López: *Evaluación de las actitudes de los padres de familia hacia la primera consulta odontológica de sus hijos*. México. 2011. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/odon/uo-2006/uo061e.pdf>.
5. Vela, Separación Padre- Hijo: *Elección de los padres durante la atención dental en la Clínica del Posgrado de Odontopediatría de la UANL. Universidad Nuevo Leon*. México. 2011. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/2910/1/1080049640.pdf>
6. Hurtado, Vásquez, y Zapata. *Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010*. Colombia. 2012. Recuperado de: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/8892/1/Estudio%20del%20nivel%20de%20satisfaccion.pdf>

7. Bustamante. *Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo – 2014*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo. 2015.
Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/391/1/TL_Bustamante_Sandoval_WilsonEdinson.pdf
8. Rodríguez. *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima. 2012. Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1120/1/Rodriguez_vm%282%29.pdf
9. García. *Conducta de los niños en la consulta odontopediatra y su ambiente familiar*. Universidad de Granada: España. Tesis doctoral. 2015.
Recuperado de: <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/4953/1/18695267.pdf>
10. Amambal, Barrios, Chichay, Chirri, Cuzcano, Sosa, Sánchez, Vargas y Vásquez. *Manejo conductual del paciente bebé y pacientes especiales, mediante técnicas psicológicas y de restricción física*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. 2009. Recuperado de:
http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/alumnos/quintana_sc.pdf
11. Ripa, Barenie. *Manejo de la conducta odontológica del niño*, Ed MUNDI S.A.I.C. y F. Buenos Aires, Argentina, 1984. Recuperado de:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/1999/3/comportamiento_nino_consultorio_odontologico.asp
12. Remuzgo. *Nivel de Satisfacción del paciente adulto mayor respecto a los cuidados que recibe de las enfermeras en el servicio de geriatría del hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. 2013.

13. Gonzales. *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad Autónoma a pacientes de salud Vida*. 2015. Recopilado de <http://200.21.94.179:8080/jspui/handle/10839/1030>
14. Mayer. *El control de la calidad de la información de webs de salud va más allá en internet*. Esp Cardiol. 65(02). 65:199. 2012.
15. Huiza. *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos: Lima. 2012.
16. Cameron. *Manual de odontología pediátrica*. (3ª Edición). Barcelona. España. 2010. Recuperado de <https://books.google.es/books?id=tKEuDDO5ctAC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Angus+C.+Cameron%22&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje6cH3zJvMAhXF7CYKHbhODWMQ6AEIIDAA#v=onepage&q&f=false>
17. Olga patricia López-Soto María Del Pilar Cerezo Correa Alba Lucía Paz Delgado. *Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos* rev.gerenc. polít. Salud, Bogotá (Colombia). (18): 124- 136, enero-junio de 2012.

ANEXOS

Anexo N° 01. Consentimiento informado

Institución: Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán

Investigadores: MAJUÁN CALDERÓN, WILDER JORGE

Título: Nivel de Satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo 2016

Propósito del estudio:

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamados Nivel de Satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán de la ciudad de Chiclayo 2016.

Procedimientos:

Se le hará unas preguntas concernientes a su nivel de satisfacción referente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán

Riesgo:

La aplicación de esta encuesta no presenta ningún riesgo **Beneficios:**

Los resultados que se obtengan servirán para una adecuada toma de decisiones básicamente relacionadas a la atención en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán **Costos e incentivos:**

Solo le costara 10 a 15 minutos de su tiempo, la investigación se realiza para la mejora en la atención a los pacientes.

Confidencialidad:

Podemos garantizar que la información que usted brinde es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto el investigador quien maneja la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocara nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

Consentimiento

Acepto participar de forma voluntaria como sujeto de estudio de la presente investigación, habiendo sido informado previamente de los objetivos, metodología y beneficios de la misma.

Participante, padre	Testigo
NOMBRE:	NOMBRE:
DNI:	DNI:
FECHA:	FECHA:

Anexo N° 02: Instrumento para la Variable Satisfacción de los padres

Marque con un aspa (x) la alternativa que más ajuste a su nivel de percepción para lo cual se muestra a continuación las alternativas categorizadas.

1	Muy Insatisfecho	4	Satisfecho
2	Insatisfecho	5	Muy satisfecho
3	Ni insatisfecho ni satisfecho		

Usted como padre, cómo se sintió en la consulta odontológica de su menor hijo respecto a...

Nº	SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
1	El trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica.					
2	La seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo.					
3	El examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica.					
4	La información que se brinda antes del examen bucal a su hijo.					
5	La explicación sobre el resultado de la consulta odontológica.					
6	La explicación que el estudiante le brindó acerca del cuidado que debe darle a su niño, luego de finalizar la consulta.					
7	La higiene del estudiante que atendió a su niño durante la consulta odontológica.					
8	El estudiante lo atendió en el horario programado.					
9	El respeto por la privacidad de su niño.					
10	La capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su trabajo.					
11	El trato recibido de parte del estudiante.					
12	El equipo odontológico usado durante la atención a su niño.					
13	El horario de atención del establecimiento.					
14	El mobiliario, equipo y materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su menor hijo.					
15	La limpieza del establecimiento.					
16	La duración de la consulta odontológica.					

Anexo N° 03. Matriz de Validación del Instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “Encuesta”

OBJETIVO: “Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la clínica pediátrica USS Chiclayo 2016”

DIRIGIDO A: Padres de familia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la clínica pediátrica USS ciudad de Chiclayo, periodo agosto – octubre, 2016

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Profesional y humana	El trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica.	Muy insatisfecho							
			Insatisfecho							
			Satisfecho							
			Muy satisfecho							
		La seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo.	Muy insatisfecho							
			Insatisfecho							
			Satisfecho							
			Muy satisfecho							

Satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos

El examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica.	Muy insatisfecho							
	Insatisfecho							
	Satisfecho							
	Muy satisfecho							
	Muy insatisfecho							

La información que se brinda antes del examen bucal a su hijo	Insatisfecho							
	Satisfecho							
	Muy satisfecho							
La explicación sobre el resultado de la consulta odontológica	Muy insatisfecho							
	Insatisfecho							
	Satisfecho							
	Muy satisfecho							
	Muy insatisfecho							

	La explicación que el estudiante le brindó acerca del cuidado que debe darle a su niño, luego de finalizar la consulta	Insatisfecho							
		Satisfecho							
		Muy satisfecho							
	La higiene del estudiante que atendió a su niño durante la consulta odontológica	Muy insatisfecho							
		Insatisfecho							
		Satisfecho							
		Muy satisfecho							
	El estudiante lo atendió en el horario programado.	Muy insatisfecho							
		Insatisfecho							
		Satisfecho							
		Muy satisfecho							
	El respeto por la	Muy insatisfecho							

	privacidad de su niño.	Insatisfecho							
		Satisfecho							
		Muy satisfecho							
	La capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su trabajo.	Muy insatisfecho							
		Insatisfecho							
		Satisfecho							
		Muy satisfecho							

		El trato recibido de parte del estudiante.	Muy insatisfecho											
			Insatisfecho											
			Satisfecho											
			Muy satisfecho											
Entorno	El equipo odontológico usado durante la atención a su niño.	Muy insatisfecho												
		Insatisfecho												
		Satisfecho												
		Muy satisfecho												
	El horario de atención del establecimiento.	Muy insatisfecho												
		Insatisfecho												
		Satisfecho												
		Muy satisfecho												
	El mobiliario, equipo y	Muy insatisfecho												
		materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su menor hijo.	Insatisfecho											
			Satisfecho											
Muy satisfecho														
La limpieza del establecimiento.		Muy insatisfecho												
		Insatisfecho												
		Satisfecho												
		Muy satisfecho												

	La duración de la consulta odontológica.	Muy insatisfecho																
		Insatisfecho																
		Satisfecho																
		Muy satisfecho																

FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 04. Resultados de la prueba piloto

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
Sujeto1	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
Sujeto2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	55
Sujeto3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	59
Sujeto4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	59
Sujeto5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63

Sujeto6	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	55
Sujeto7	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	59
Sujeto8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	62
Sujeto9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	56
Sujeto10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Sujeto11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
Sujeto12	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	54
Sujeto13	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	59
Sujeto14	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	60

Leyenda:

1 = Muy Insatisfecho

2 = Insatisfecho

3 = Satisfecho

4 = Muy Satisfecho

Anexo N° 05. Resultados por pregunta

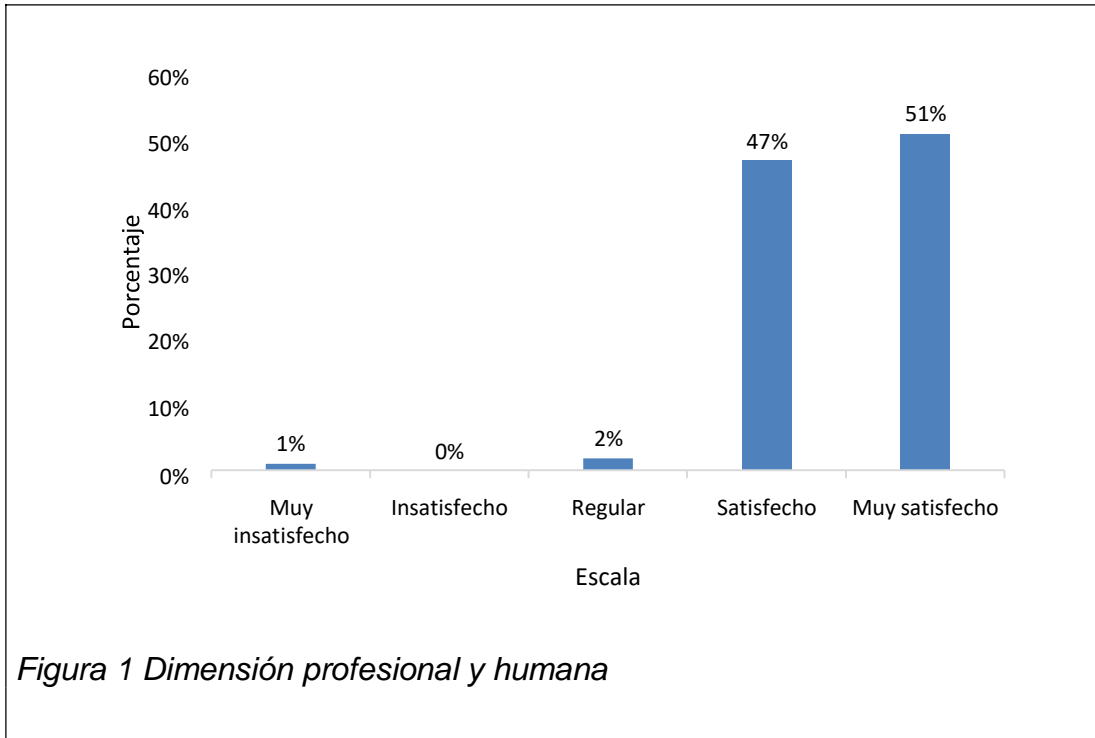
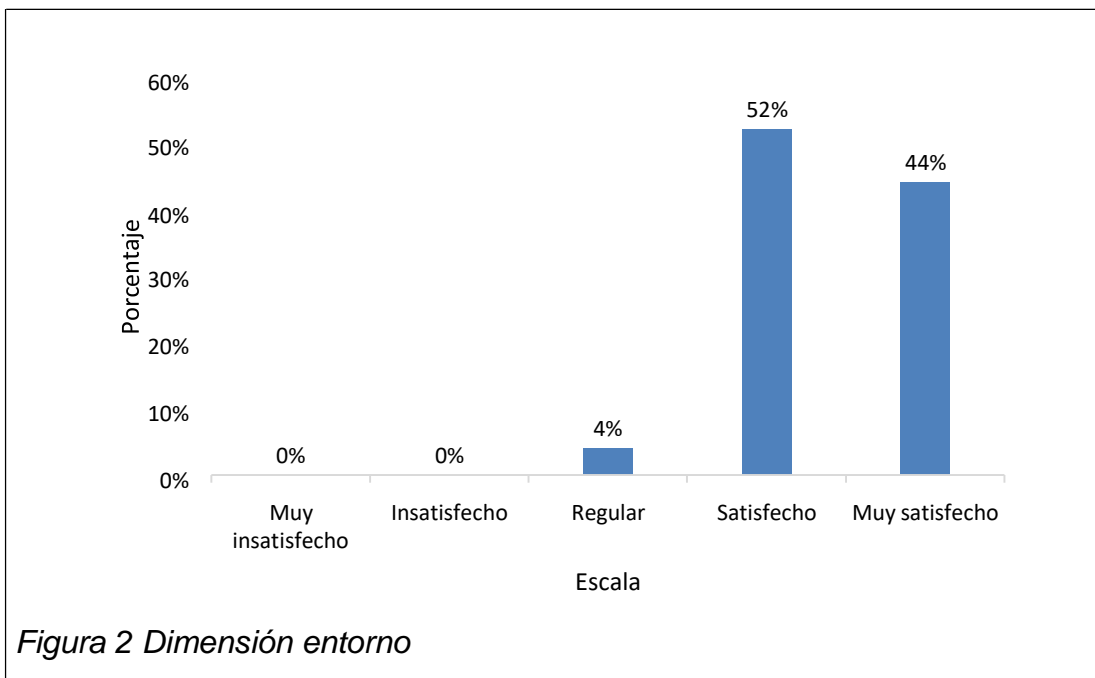


Tabla 4: Nivel de Satisfacción.



Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	15	1%
Insatisfecho	0	0%
Regular	56	3%
Satisfecho	1073	48%
Muy satisfecho	1080	49%
Total	2224	100%

Fuente: Anexo N° 04

En términos generales, los padres mostraron un nivel de muy satisfecho en 49%, satisfecho en 48%, regular en 3% y solo un 1% se encontró muy insatisfecho.

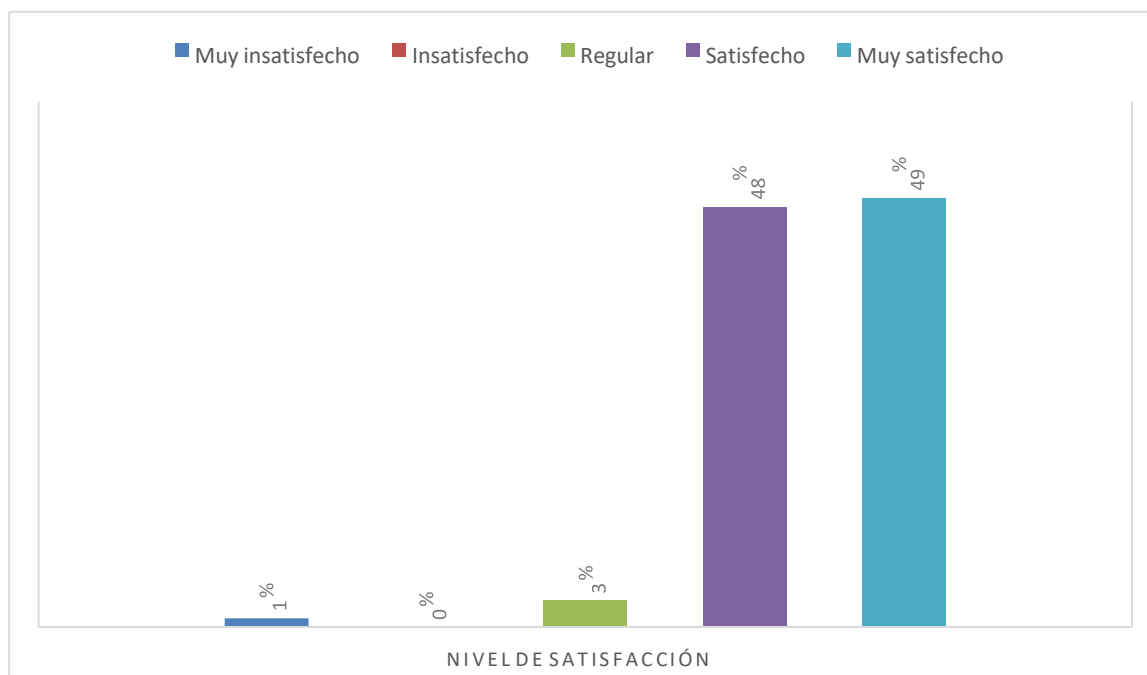


Tabla 5: El trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	4%
Insatisfecho	0	0%
Regular	5	4%
Satisfecho	73	53%
Muy satisfecho	56	40%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

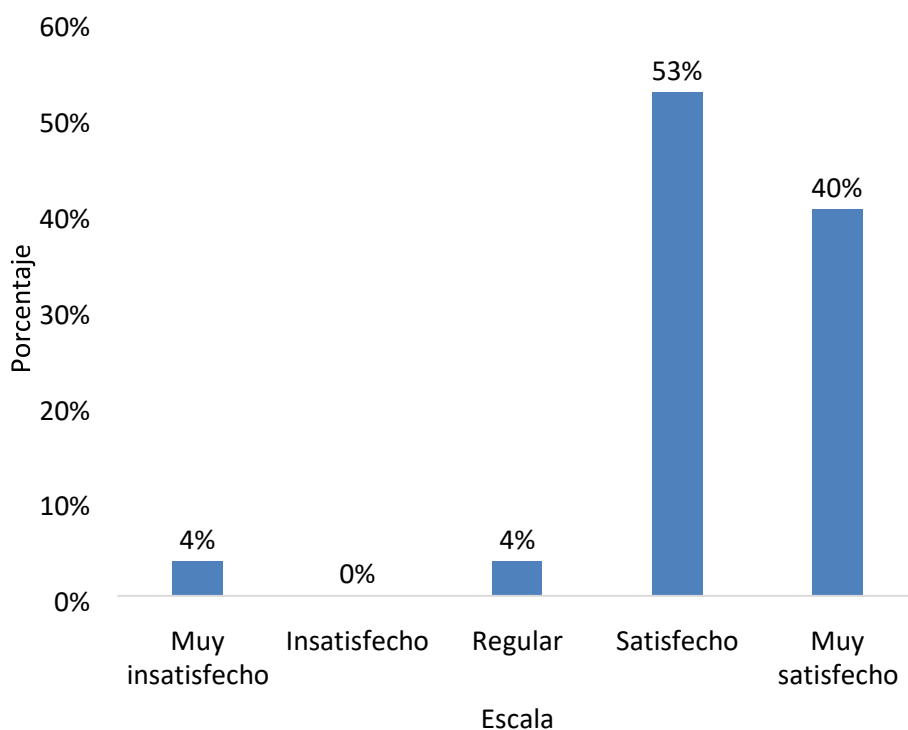


Figura 3 El trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica.

El 53% de los clientes de la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán, manifestaron que se encuentran satisfechos y un 40% más afirma que están muy satisfechos. Solo 4% de los clientes se encontraban muy insatisfechos con el trato recibido y 4% más lo consideraron regular.

Tabla 6: La seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	55	40%
Muy satisfecho	84	60%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

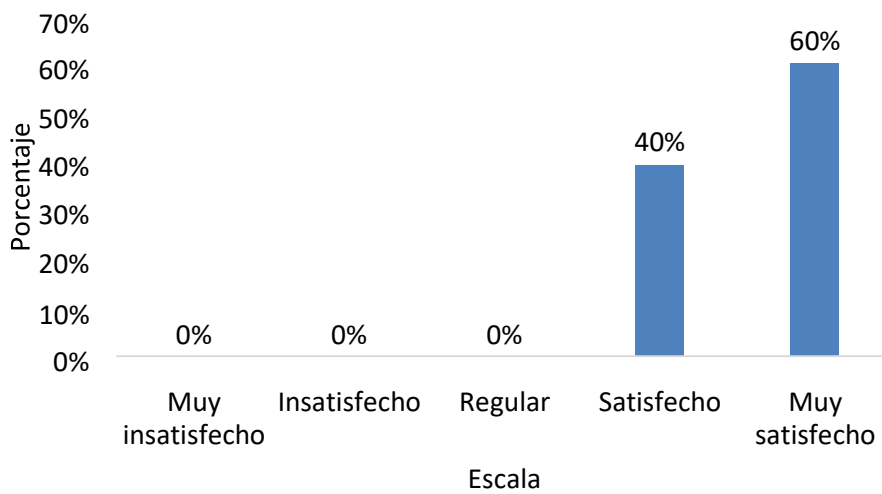


Figura 4 La seguridad que le brindó el estudiante que atendió a su hijo.

El 40% de los padres de familia se mostraron satisfechos ante el indicador seguridad, mientras que el otro 60% restante indica estar muy satisfecho.

Tabla 7: El examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	4%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	73	53%
Muy satisfecho	61	44%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

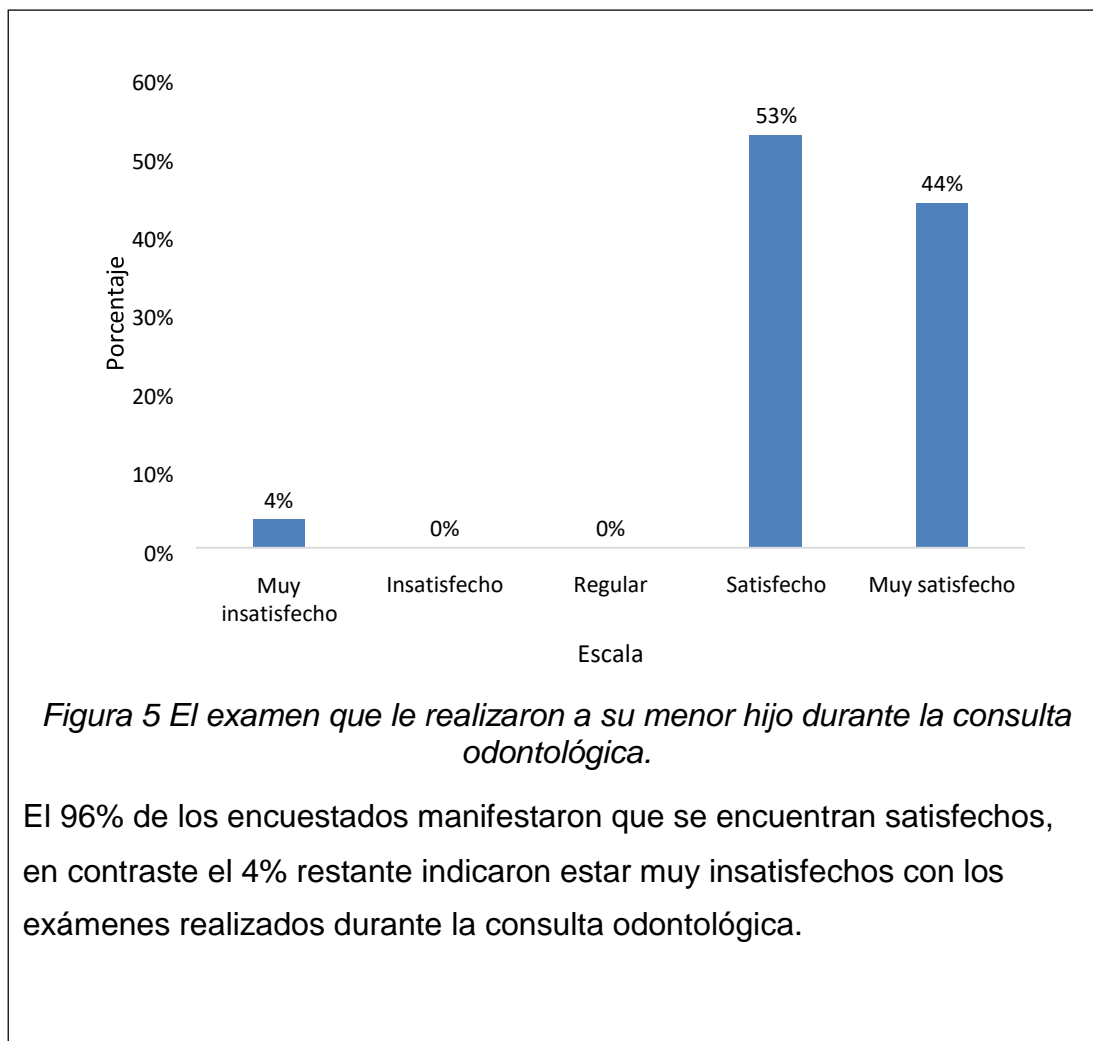


Tabla 8: La información que se brinda antes del examen bucal a su hijo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	5	4%
Insatisfecho	0	0%
Regular	5	4%
Satisfecho	76	55%
Muy satisfecho	53	38%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

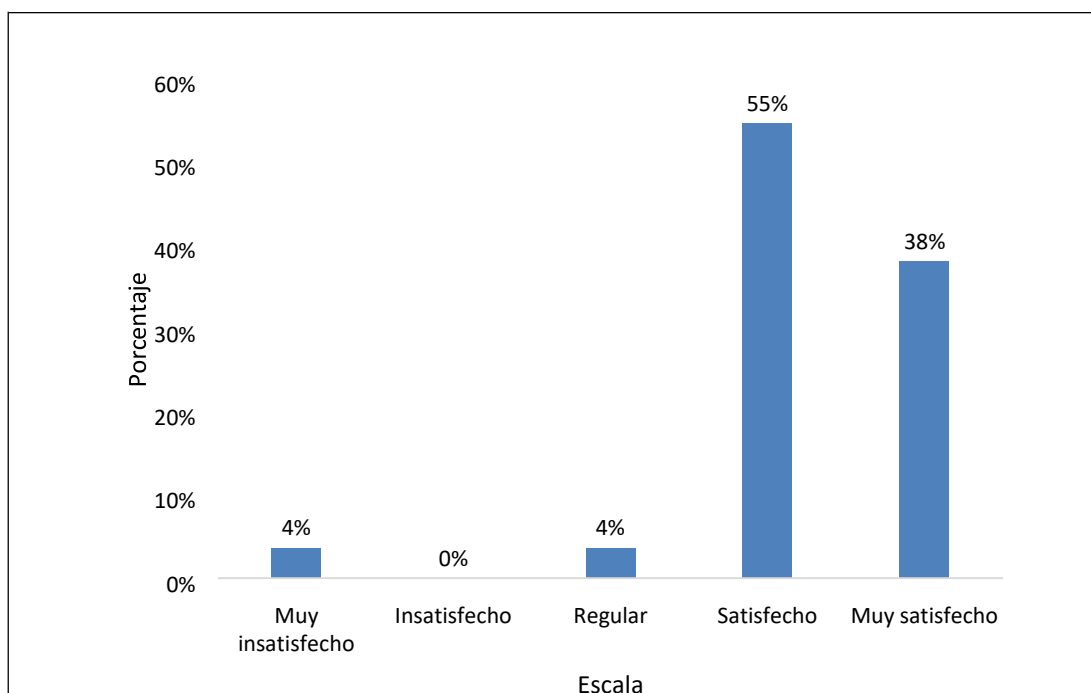


Figura 6 La información que se brinda antes del examen bucal a su hijo.

El 55% de los encuestados expresaron su satisfacción por la información que se brinda antes del examen bucal a su hijo, el 38% dijo sentirse muy satisfecho mientras que el 4% opinó que la información brindada era regular y otro 4% indicó estar muy insatisfecho.

Tabla 9: La explicación sobre el resultado de la consulta odontológica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	74	53%
Muy satisfecho	65	47%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

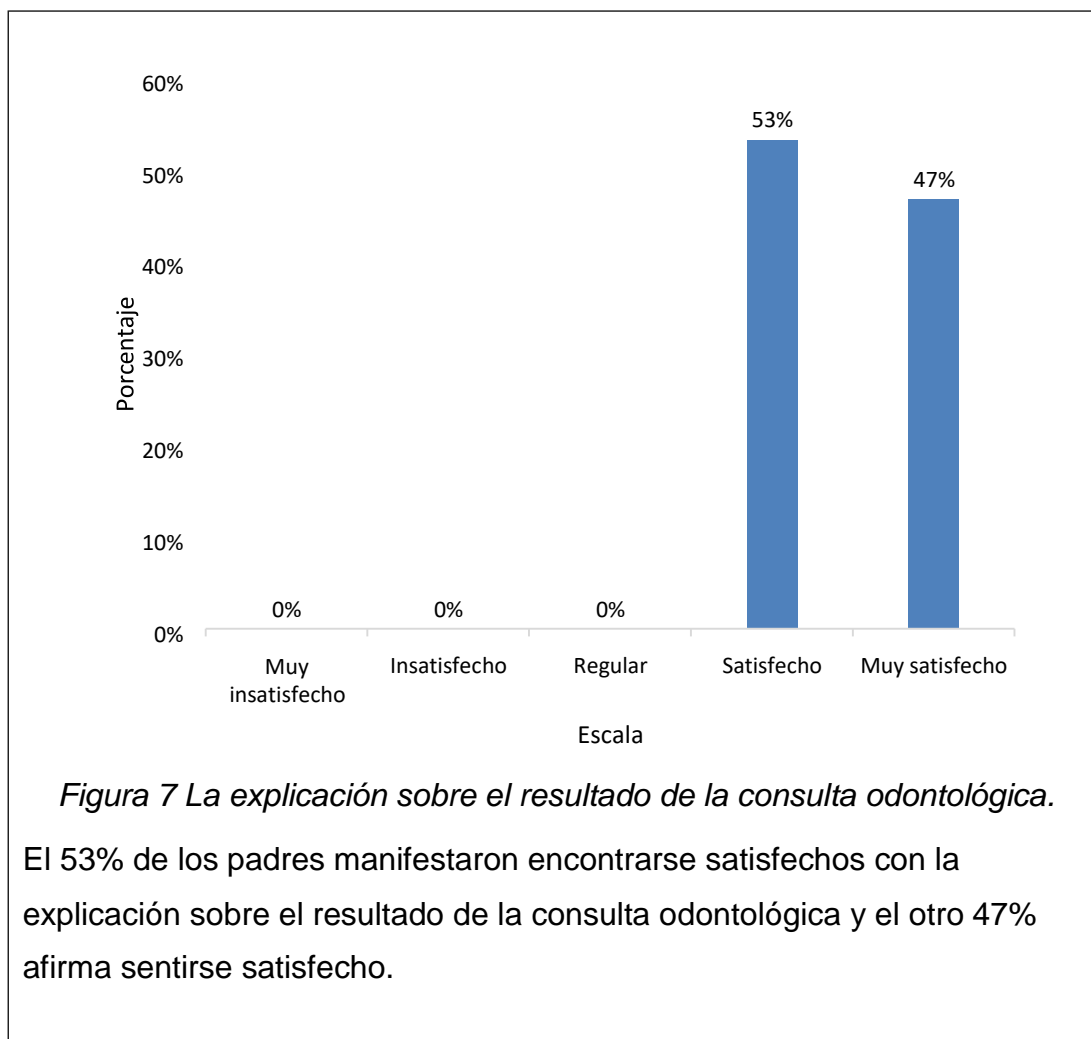


Tabla 10: La explicación que el estudiante le brindó acerca del cuidado que debe darle a su niño, luego de finalizar la consulta.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------

Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	5	4%
Satisfecho	64	46%
Muy satisfecho	70	50%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

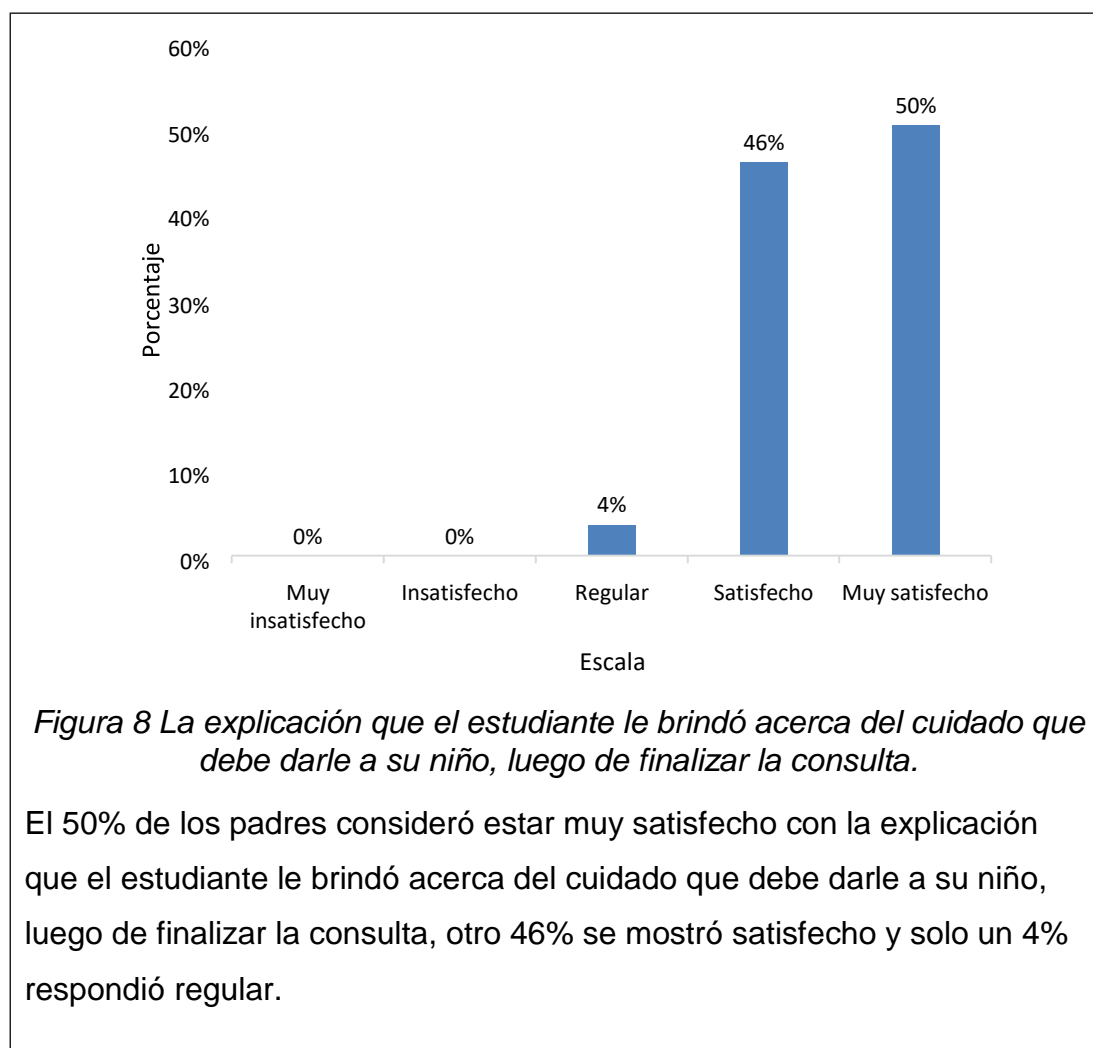


Tabla 11: La higiene del estudiante que atendió a su niño durante la consulta odontológica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%

Satisfecho	52	37%
Muy satisfecho	87	63%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

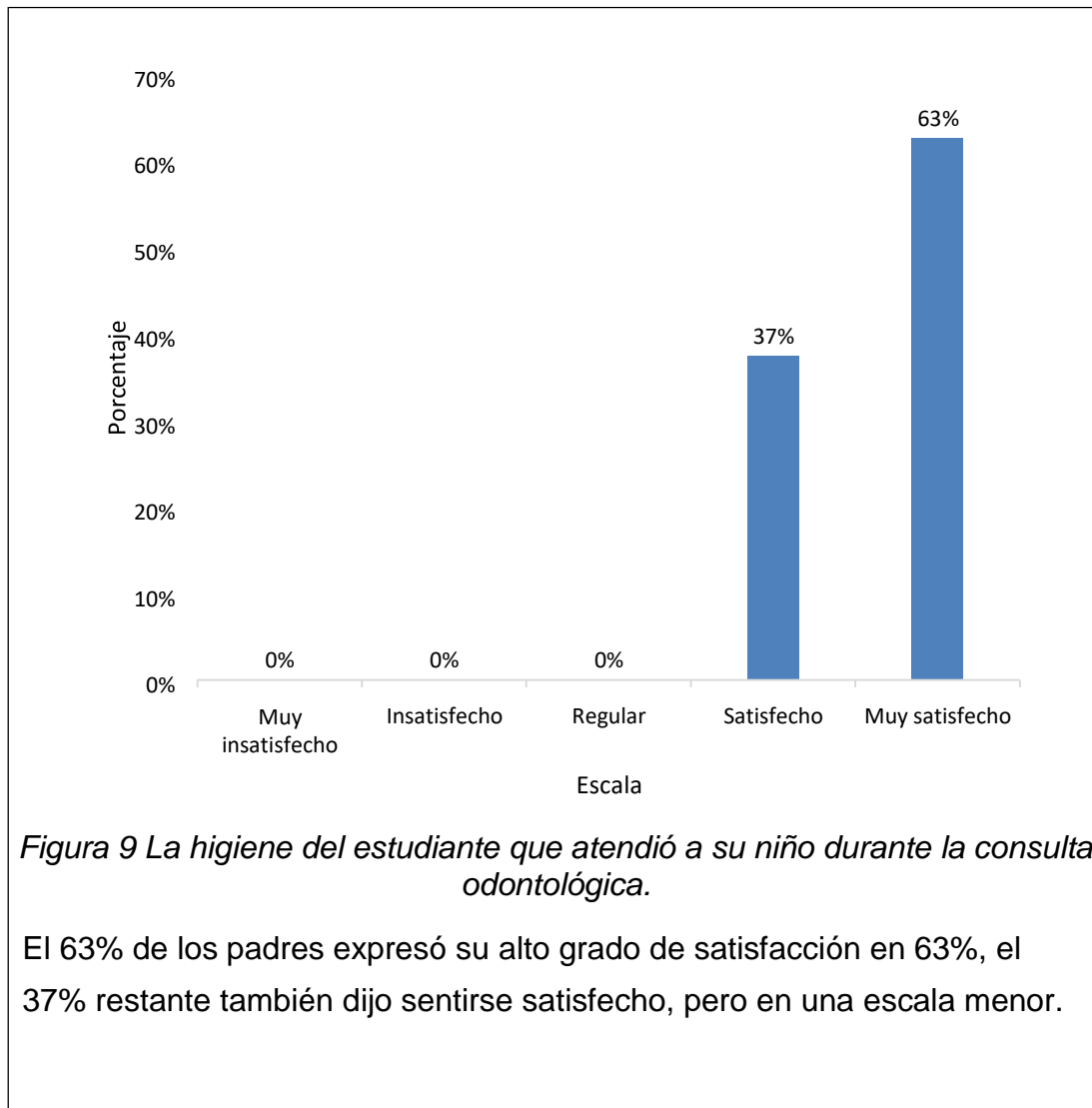


Tabla 12: El estudiante lo atendió en el horario programado.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	3	2%
Satisfecho	75	54%
Muy satisfecho	61	44%

Total

139

100%

Fuente: Anexo N° 04

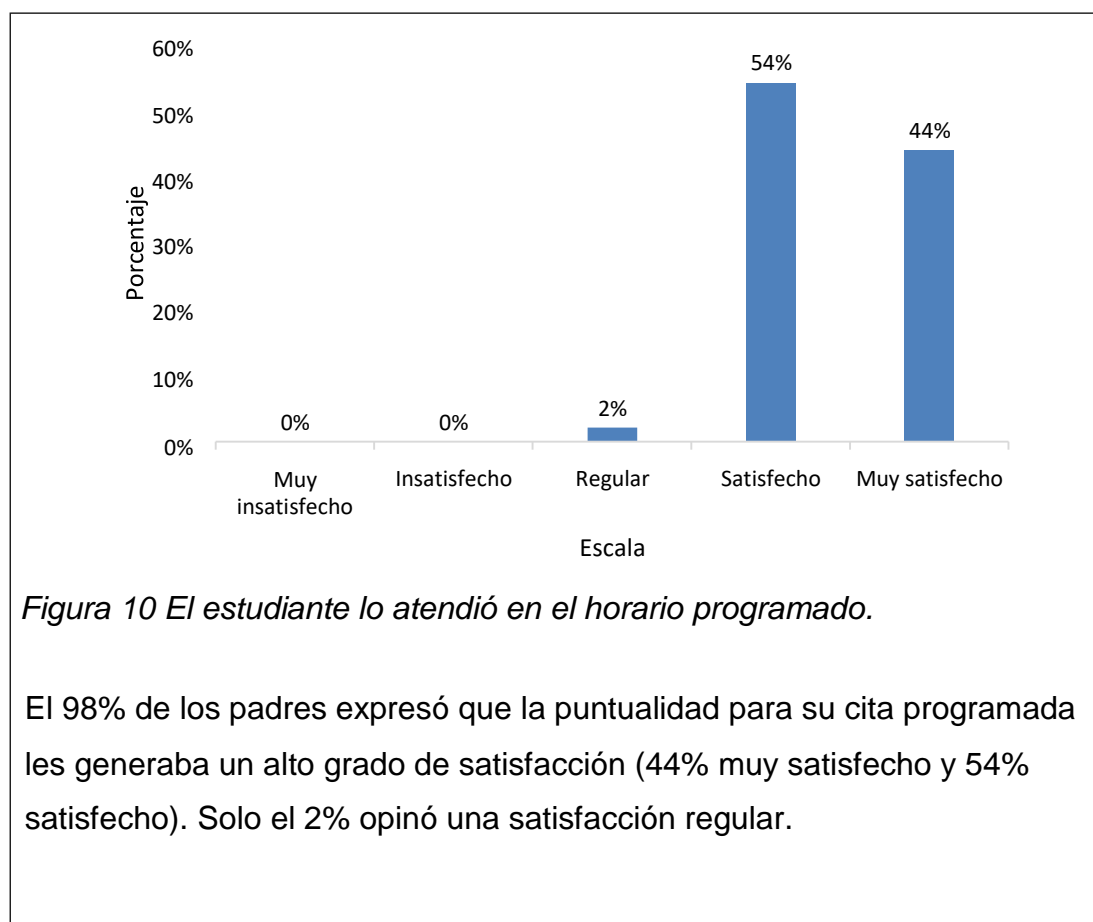


Tabla 13: El respeto por la privacidad de su niño.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	68	49%
Muy satisfecho	71	51%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

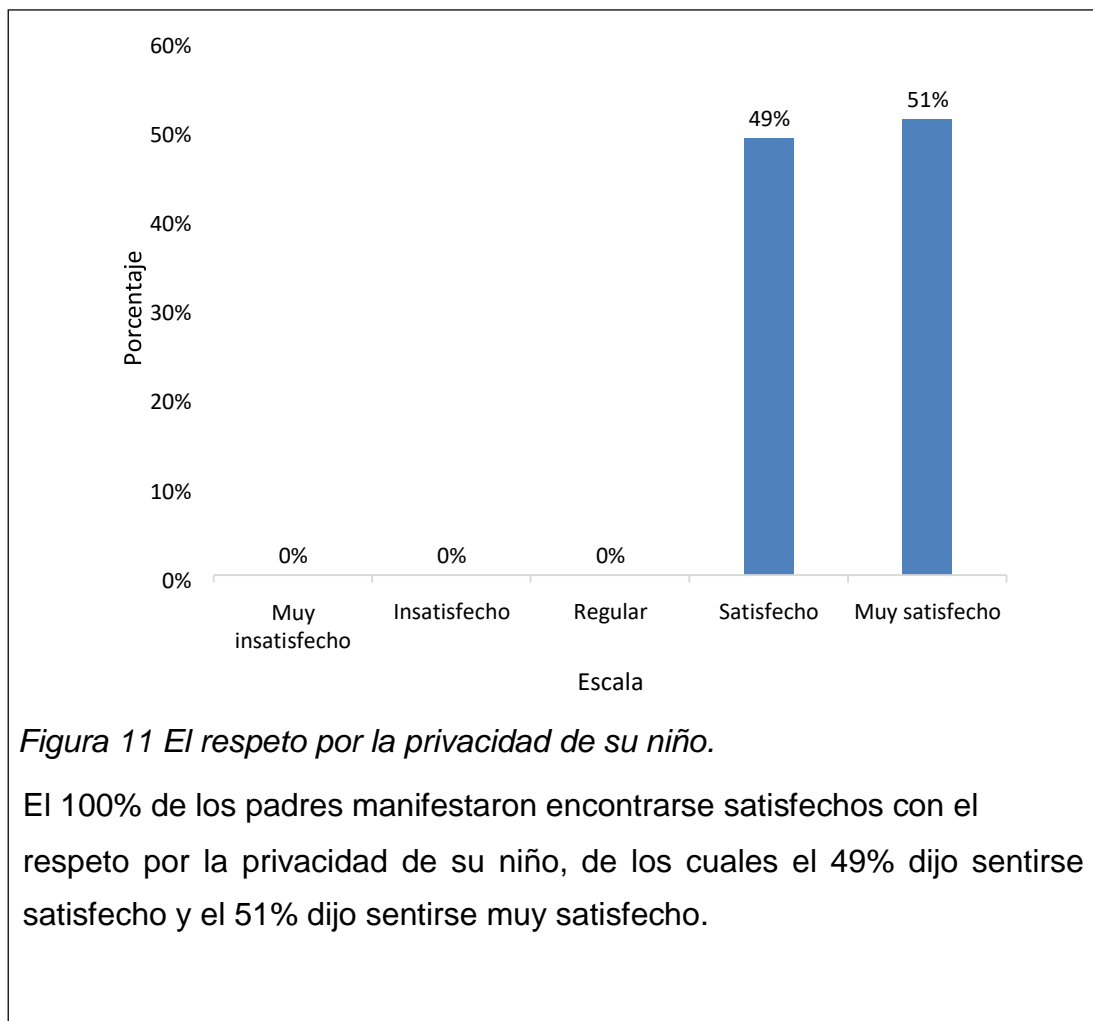


Figura 11 El respeto por la privacidad de su niño.

El 100% de los padres manifestaron encontrarse satisfechos con el respeto por la privacidad de su niño, de los cuales el 49% dijo sentirse satisfecho y el 51% dijo sentirse muy satisfecho.

Tabla 14: La capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su trabajo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	10	7%
Satisfecho	50	36%
Muy satisfecho	79	57%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

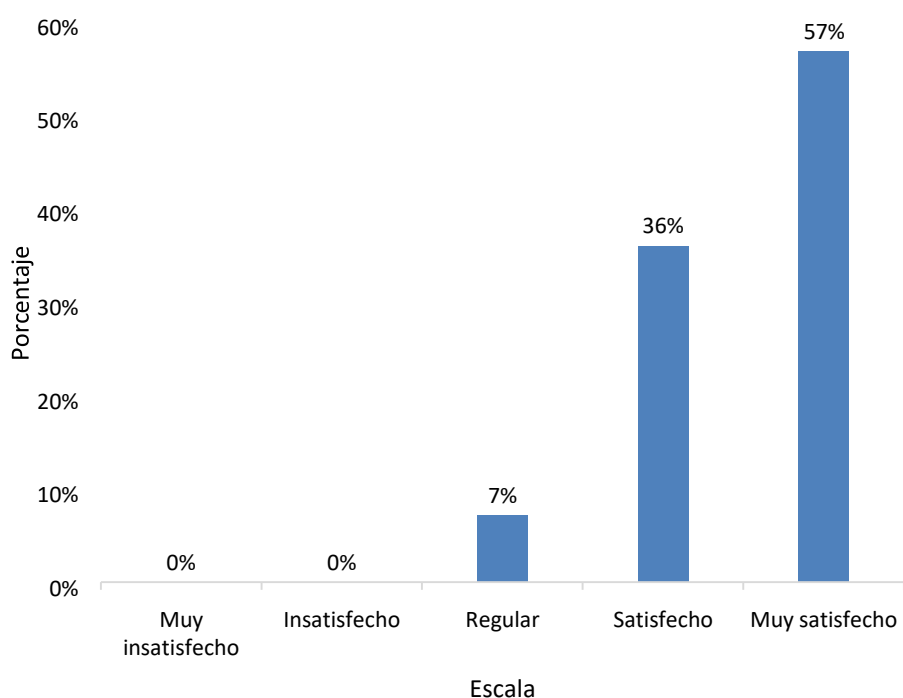


Figura 12 La capacidad del estudiante a cargo, al momento de realizar su trabajo.

El 57% de los padres expresaron sentirse muy satisfechos por la capacidad del estudiante a cargo, el 36% solo se encontró satisfecho y el 7% restante consideraba que la capacidad del estudiante era regular.

Tabla 15 El trato recibido de parte del estudiante.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	52	37%
Muy satisfecho	87	63%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

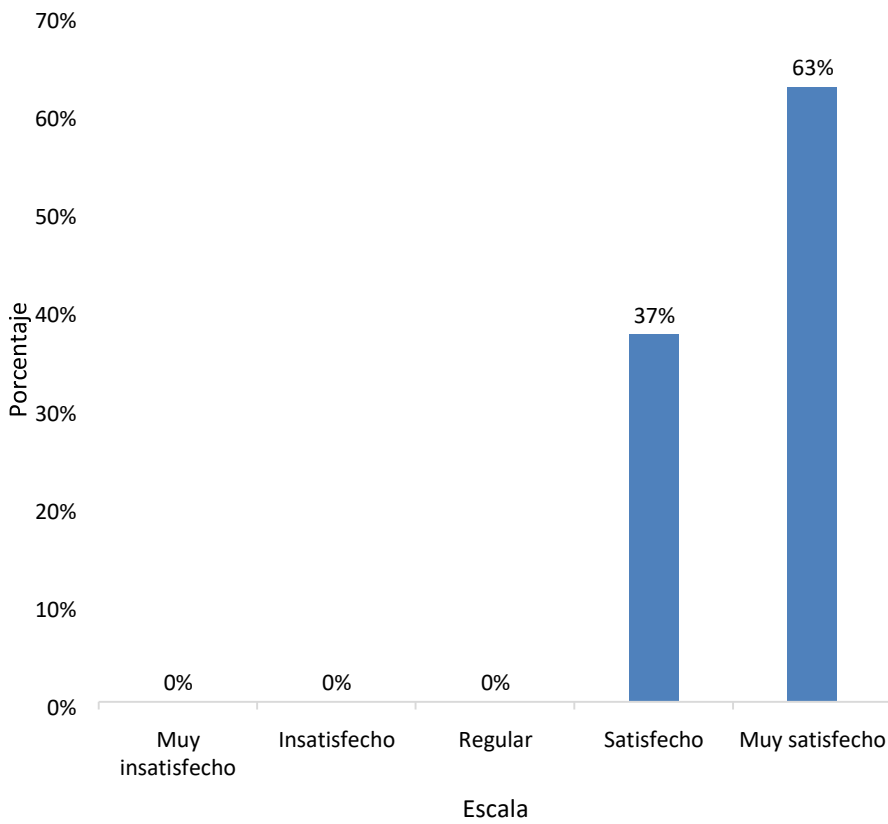


Figura 13 El trato recibido de parte del estudiante.

El 37% de los encuestados dijo sentirse satisfecho por el trato recibido y otro 63% muy satisfecho.

Tabla 16: El equipo odontológico usado durante la atención a su niño.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	73	53%
Muy satisfecho	66	47%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

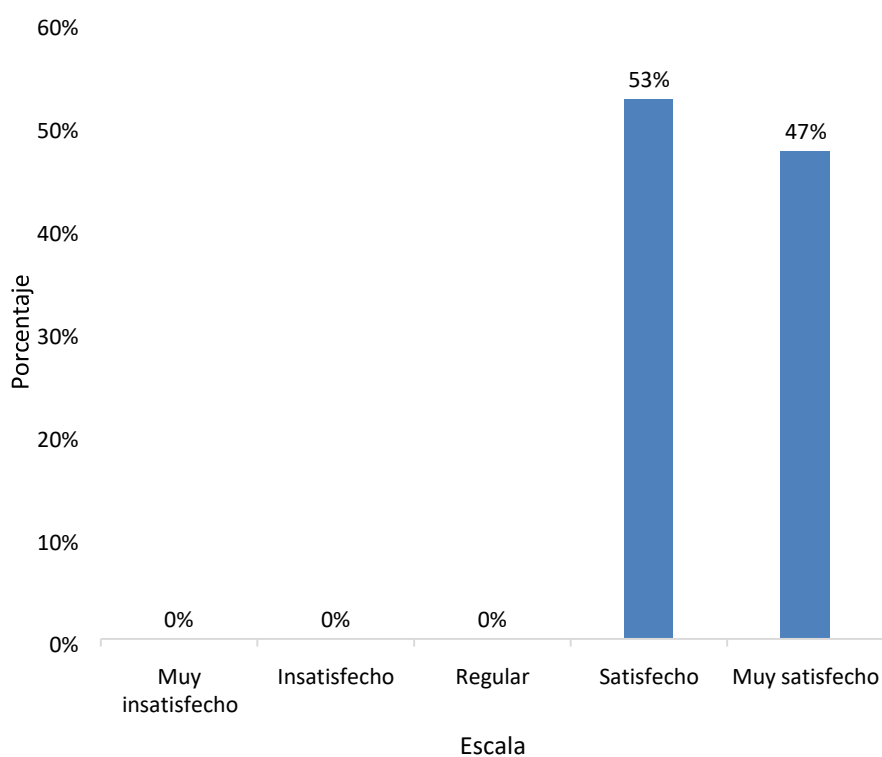


Figura 14 El equipo odontológico usado durante la atención a su niño.

El 53% de los padres dijo sentirse satisfecho con el equipo odontológico usado durante la atención del niño, y el otro 47% manifestó que sentía muy satisfecho.

Tabla 17: El horario de atención del establecimiento.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	13	9%
Satisfecho	58	42%
Muy satisfecho	68	49%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

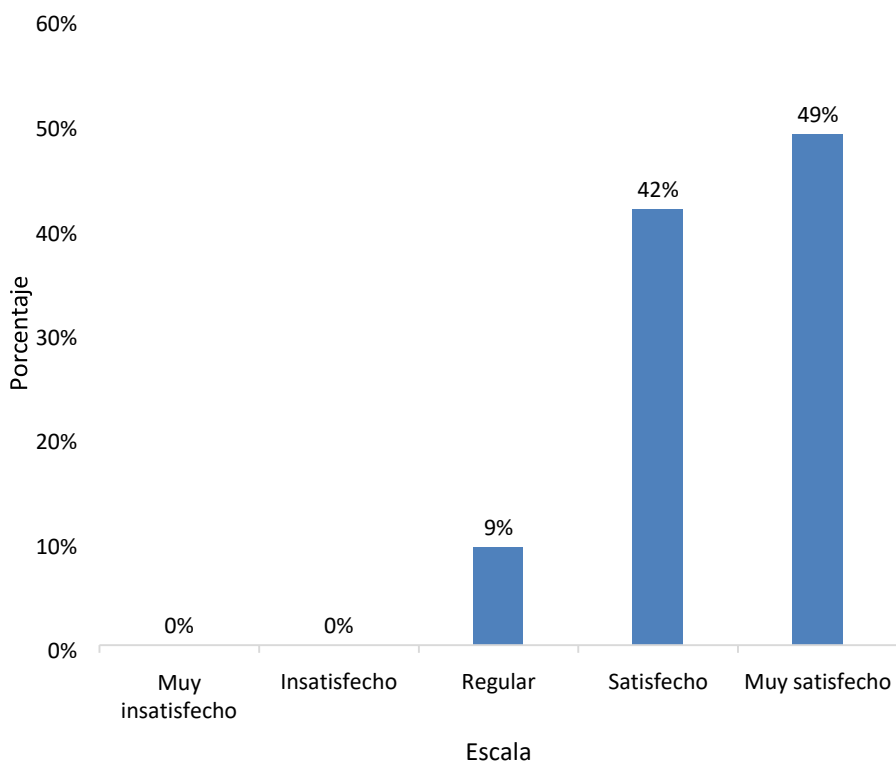


Figura 15 El horario de atención del establecimiento.

En cuanto al horario de atención del establecimiento, 42% dijo estar satisfecho y otro 49% muy satisfecho. En menor grado solo el 9% consideraban que los horarios son regulares.

Tabla 18: El mobiliario, equipo y materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su menor hijo.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	15	11%
Satisfecho	54	39%
Muy satisfecho	70	50%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

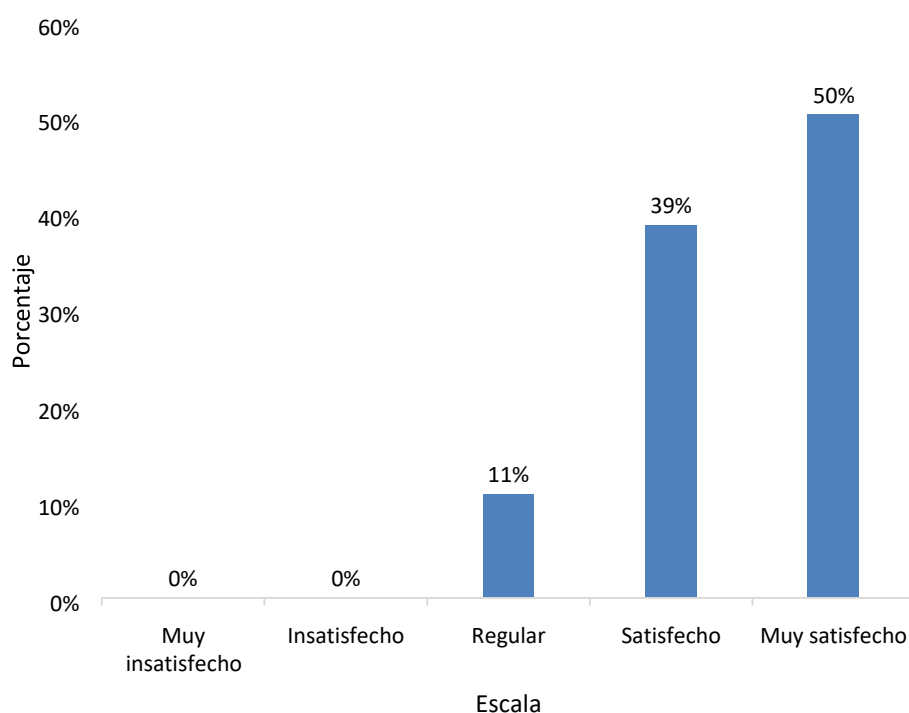


Figura 16 El mobiliario, equipo y materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su menor hijo.

El 50% de los padres dijo estar muy satisfecho con el mobiliario, equipo y materiales, otro 39% se encontraba satisfecho y el 11% restante regular.

Tabla 19: La limpieza del establecimiento.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	94	68%
Muy satisfecho	45	32%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

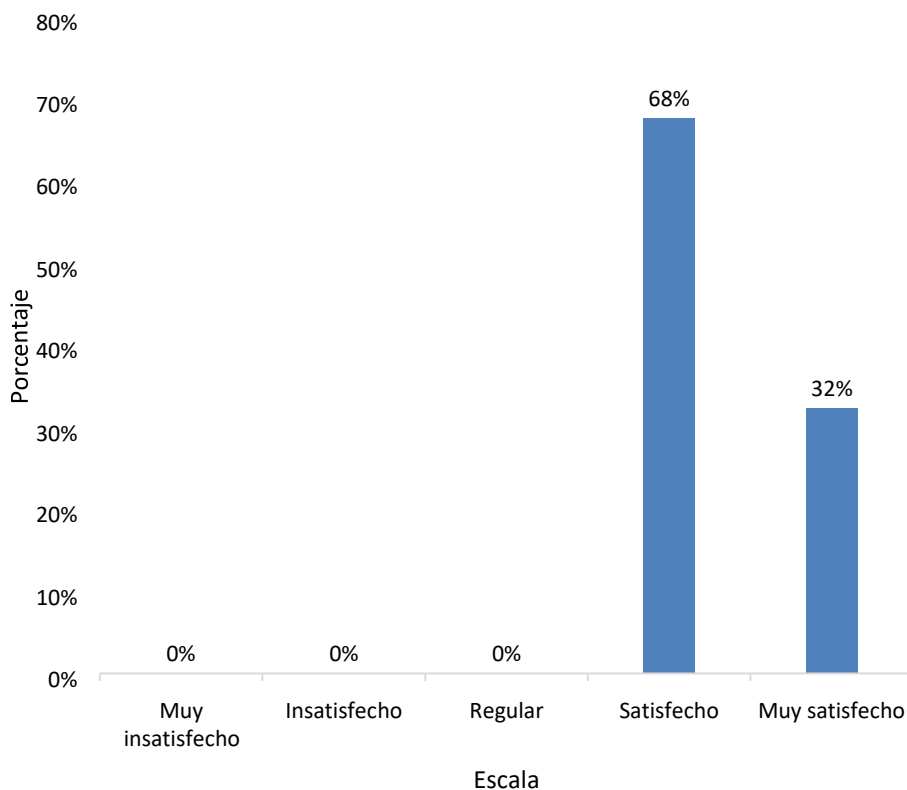


Figura 17 La limpieza del establecimiento.

Todos los clientes de la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán, consideran que el establecimiento tiene un alto nivel de limpieza, ya que el 68% de los clientes se encontró satisfecho y el 32% muy satisfecho.

Tabla 20: La duración de la consulta odontológica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	0	0%
Regular	0	0%
Satisfecho	82	59%
Muy satisfecho	57	41%
Total	139	100%

Fuente: Anexo N° 04

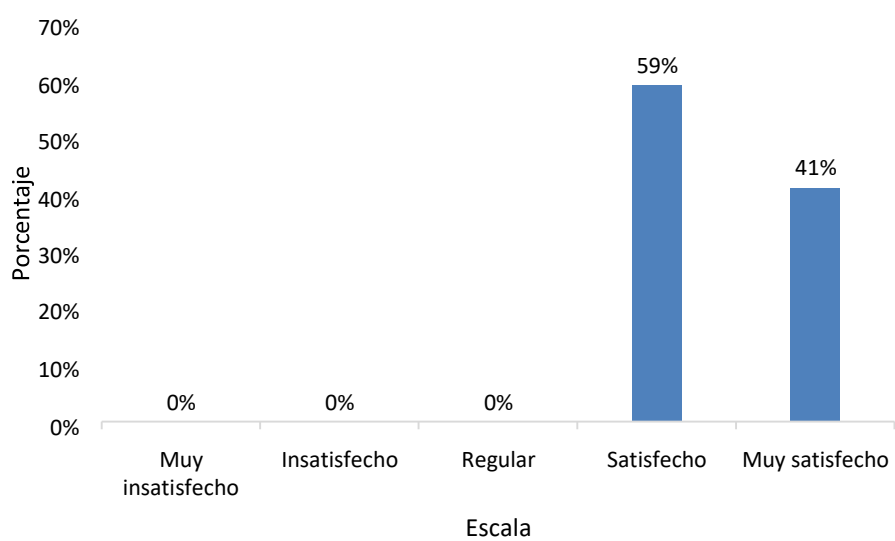


Figura 18 La duración de la consulta odontológica.

En cuanto al tiempo de duración de la consulta odontológica, el 59% de padres dijeron encontrarse satisfechos, y el otro 41% muy satisfechos con la duración de las consultas.