



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE,
2017**

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

Autor:

Bach. Rodríguez Villegas Doris Eliana

Asesora:

Mg. C.D. La Serna Solari Paola Beatriz

Línea de Investigación:

**Educación - ejercicio profesional - docencia - gestión y
sociedad**

**Pimentel - Perú
2018**

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFAE, 2017

LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS ATTENDED AT THE DENTISTRY SERVICE OF THE REFERENTIAL HOSPITAL OF FERREÑAFAE, 2017

Rodríguez Villegas Doris Eliana

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017. El tipo de investigación es descriptivo, con un diseño no experimental, con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 204 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, el cual consta de dos apartados, el primero recolecta la información referida a las expectativas de los pacientes y el segundo, recolecta la información referida a las percepciones. Cada uno a su vez contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7. Después del procesamiento de la información haciendo uso de la estadística descriptiva se obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable de 46.6%, en todas las dimensiones teniendo un 40.7% en el aspecto fiabilidad, un 45.6% en el aspecto capacidad de respuesta, un 47.1% en el aspecto seguridad, un 46.1% en el aspecto empatía y un 45.6% en aspectos tangibles. Concluyendo que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 fue desfavorable.

Palabras calves: Satisfacción del paciente, personal de odontología, hospital, atención odontológica

Abstract

The objective of this study was to determine the level of satisfaction of patients treated in the dental service of the Referential Hospital of Ferreñafe during the year 2017. The type of research is descriptive, with a non-experimental design, with cross-sectional design. The sample consisted of 204 patients and a non-probabilistic sampling was used for convenience. The data collection instrument was the SERVQUAL questionnaire adapted to the odontological scope and modified for health establishments and medical support services, which consists of two sections, the first one collects the information referring to the expectations of the patients and the second, collects the information related to perceptions. Each one, in turn, contains 22 items, with a score of 1 to 7. After processing the information using descriptive statistics, an unfavorable level of satisfaction was obtained of 46.6%, in all dimensions having a 40.7% reliability aspect, 45.6% in the aspect responsiveness, 47.1% in the security aspect, 46.1% in the aspect empathy and 45.6% in tangible aspects. Concluding that the level of satisfaction of patients attended in the dental service of the Reference Hospital of Ferreñafe during the year 2017 was unfavorable.

Key words: Patient Satisfaction, Dental Staff, Hospital, Dental Care

I. INTRODUCCIÓN

1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La calidad en que se brinda los servicios constituye una pieza esencial que toda administración debe emplear y su medición servirá para gerenciar sus procesos y alcanzar las metas que se plantea. No se puede desarrollar mejoras si no se tiene claro lo que se desea corregir, además, el análisis de su medición representa las herramientas necesarias para la toma de decisiones.¹

La mejora de la calidad de los servicios básicos de salud, junto con la búsqueda de equidad, eficiencia, sostenibilidad y participación social en la disposición de estos servicios, ha sido uno de los principios rectores de la reforma del sector de la salud desde la I Cumbre de las Américas en 1994.²

Los pacientes tienen perspectivas del servicio que esperan recibir, y para poder cubrir dichas expectativas debemos conocerlas; si no sabemos lo que el usuario desea, no podríamos mejorar nuestro servicio, por lo tanto tendríamos usuarios insatisfechos. Además es innegable que debemos brindar una atención de calidad en todos sus aspectos, solo así lograremos en nuestros usuarios altos niveles de satisfacción.¹

La satisfacción del paciente / usuario debe ser un objetivo básico para cualquier responsable de los servicios de salud y una medida fundamental de la calidad de atención.¹

Uno de los factores que determina la satisfacción de los pacientes es el tipo de relación que tiene el dentista con el paciente. Esta relación es vital analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración de la población que va a los servicios de salud con respecto a los procesos de atención recibida. Por lo tanto, es importante fortalecer actitudes de confianza y respeto del dentista, ya que está contemplado como un aspecto clave en el desarrollo de la consulta odontológica. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del

profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, poseer habilidad técnica y que inspire confianza.^{3,4}

En el Hospital Referencial de Ferreñafe nivel II-1, ubicado en el distrito de Ferreñafe, provincia de Ferreñafe, departamento Lambayeque; se ha podido observar la congestión de los clientes en espera de ser atendidos en el consultorio de Odontología, surgiendo la necesidad de realizar un estudio de investigación desde la perspectiva del usuario, debido al gran interés que existe a nivel nacional por mejorar la calidad de la atención en los servicios asistenciales de salud, identificando oportunidades de mejora en función de las dimensiones que presentan mayor nivel de insatisfacción.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017?

1.3. HIPÓTESIS

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable.

1.4. OBJETIVOS

Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

Objetivos Específicos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

1.5. JUSTIFICACIÓN

En el Perú la brecha entre satisfacción y necesidad de salud del individuo que asiste a una entidad de salud pública aún es deficiente, es por esto que investigaciones como esta procuran aportar beneficios en la calidad de los servicios de salud de nuestro país.

Este estudio de investigación se realizó con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio odontológico del Hospital Referencial de Ferreñafe, el cual permitió plantear recomendaciones y mejoras para otorgar el más óptimo cuidado, aumentando el nivel de calidad de atención, y por consiguiente, el progreso de la satisfacción del usuario.

No existen estudios locales sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico del Hospital Referencial de Ferreñafe, lo cual será de gran utilidad metodológica para que en un futuro se puedan realizar nuevas investigaciones y estas sean comparadas y analizadas con estudios hechos a nivel local, nacional e internacional.

Los beneficiarios de este estudio fueron los usuarios que se atendieron en el servicio de odontología, porque se dispuso de resultados confiables que permitieron tomar decisiones correctas y oportunas, contribuyendo a mejorar el funcionamiento del área odontológica y el desempeño del profesional.

1.6. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Miranda et al.⁵ (2014), mostraron los resultados de un estudio descriptivo, con el fin de medir el nivel de satisfacción durante la atención dental en las clínicas dentales periféricas de la Universidad Autónoma de Juárez, Tabasco, México. A través del diseño y aplicación de una herramienta de recaudación de datos a una muestra de 200 clientes, de la cual logró establecer que la satisfacción final del paciente es de 64 % de aceptación, el 33 % de pacientes lo perciben adecuadas las condiciones mecánicas de las unidades dentales, hay una alta satisfacción de 61.5 % en cuanto a los resultado de su tratamiento, la espera para atención del Cirujano Dentista es de 0 a 15 minutos con un porcentaje de 61.5 %, la confianza que le inspiró el dentista fue de 52.5 % de acuerdo, y un 51.5 % de acuerdo con la amabilidad del cirujano dentista para dirigirse al usuario.

García et al.⁶ (2014), mostraron el nivel de satisfacción de los clientes externos del servicio estomatológico del centro de salud Portoviejo-Ecuador, en el que se realizó un estudio mediante la aplicación de una encuesta a 383 individuos, encontrándose un 57,96 % de pacientes totalmente satisfechos con la atención recibida, un 39.94% considera regular la modernidad de los equipos, un 44.90% considera muy bueno la calidad del tratamiento realizado en su boca, el tiempo de espera para la atención fue rápido con un 48.30% y un 50.40% considera que el dentista utiliza palabras entendibles.

Torres ⁷ (2014), examinó el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Cayetano Heredia, Lima. Donde hubo una muestra de 200 pacientes y a los cuales se les realizó una encuesta individual. Se llegó a la conclusión de la existencia de pacientes muy satisfechos con un 82%, un 78% muy satisfecho con referente a las instalaciones, equipos y materiales, un 71.5% en la eficacia de la atención, un 61.5% en tiempo de espera y horario de atención y un 51% con referente a la seguridad y privacidad.

Bustamante ⁸ (2015), realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a la clínica dental de la Universidad Santo Toribio de

Mogrovejo, la muestra estuvo compuesta por 169 pacientes y la información se obtuvo a través de una encuesta individual. Se determinó que un 44.97% estuvo totalmente de acuerdo con los equipos modernos, un 52.6% totalmente de acuerdo con eficacia y resultados y un 67.46% con respecto a la empatía.

Ruiz ⁹ (2016), realizó una investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de odontología del Hospital Regional Lambayeque, la muestra estuvo compuesta por 177 pacientes y la información se obtuvo a través de una encuesta individual. Los resultados del estudio mostraron un porcentaje de satisfacción de nivel malo de 37%, con respecto a la infraestructura la satisfacción fue buena con un 66%, de igual manera fue buena en un 53 % en eficacia y resultados, fue bueno en un 52% según la accesibilidad y con lo referente a empatía también fue bueno en un 55%.

1.7. MARCO TEÓRICO

1.7.1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario es la diferencia entre la percepción y la expectativa del cliente o usuario. Siendo un cliente satisfecho aquel cliente cuya diferencia entre su Percepción y Expectativa (P-E) tiene un valor positivo o equivalente a cero y el cliente insatisfecho aquel cuya diferencia tiene un valor negativo. Es importante saber que la expectativa (E) es la valoración de lo que el cliente espera del servicio y Percepción (P) la valoración del servicio recibido por el cliente.¹⁰

La satisfacción es un indicador con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes, que hacia criterios concretos y objetivos.¹¹

La satisfacción del paciente es entonces el resultado de la diferencia entre la percepción de la atención recibida y la expectativa que el paciente tenía al principio de la atención o que él pueda tener en visitas progresivas, de modo que si la expectativa es mayor que la percepción del servicio, habrá

disminución de la satisfacción. Estas expectativas del paciente son forjadas por sus propias experiencias anteriores y de experiencias de individuos que conocen, también por las promesas y compromisos que el mismo sistema adquiere con los pacientes.¹²

La satisfacción del cliente es de gran importancia como una medida de la calidad de atención, ya que brinda datos sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo.

Los resultados obtenidos deben desencadenar proyectos de mejora continua, que incorporen acciones de monitoreo y seguimiento, así como también proyectos de investigación como aportes al conocimiento y mejora de la calidad.¹³

La satisfacción del cliente externo es el indicador más manejado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención que fue recibida.

Teorías de satisfacción del usuario- Estudio por Bhoopathi en 2005

En una investigación realizada por Bhoopathi en el 2005, manifiesta que en el transcurso de los años, investigadores han unido pruebas y desarrollado muchas teorías de satisfacción del usuario. Dichas teorías visualizan a la satisfacción del usuario desde diversos ángulos, los cuales son: ¹⁴

a) Teoría del desempeño

En la presente teoría, la satisfacción del usuario no muestra ninguna alteración por expectativas previas que tenga el paciente, pero si por el desempeño que tenga el profesional y el resultado del tratamiento que obtenga. El paciente con satisfacción alta está relacionado con un resultado clínico favorable, mientras que el paciente con satisfacción baja está relacionado con resultados clínicos desfavorables. Fundamentalmente, la teoría muestra que, el usuario teniendo aun expectativas, el nivel de satisfacción es intensamente influenciado por la calidad del cuidado brindado y de los resultados de dicho cuidado. Las

expectativas que presentan los usuarios previos al tratamiento no obstaculizan el nivel de satisfacción, debido a que es superado por la elevada calidad de cuidado que es entregado y por el resultado de un tratamiento bien realizado.¹⁴

b) Teoría del logro

Esta teoría del logro percibe la satisfacción del usuario de un modo diferente en como la percibe la teoría del desempeño. Dicha teoría asegura que la diferencia entre el resultado real y el resultado ideal o anhelado, viene a ser la satisfacción del usuario.¹⁴

La teoría del logro implica que la satisfacción del paciente puede variar favorablemente con el grado de alcance con que el resultado percibido se asemeja a las expectativas anteriores al procedimiento. La percepción del usuario con respecto si el resultado de su tratamiento fue favorable o desfavorable se basa en las expectativas que éste tiene previo al procedimiento, lo que afecta en la satisfacción que llegue a tener. Por tal motivo existirá una satisfacción favorable cuando el resultado del procedimiento se asemeje a las expectativas anteriores del usuario.¹⁴

c) Teoría de las expectativas no cumplidas

La teoría de las expectativas no cumplidas es parecida a la teoría del logro y determina que el usuario va formando expectativas previas con respecto al resultado de su procedimiento, inclusive mucho antes de que el tratamiento se haya realizado. Plantea que el usuario va a comparar el juicio que tiene sobre un producto o servicio con la que tenía previo a que lo comprara. Dentro del ámbito del cuidado de la salud, los pacientes suelen realizar la comparación del resultado que se obtiene con el resultado que se esperaba. Esta teoría asegura que, si las expectativas del usuario son elevadas, ocurren bajas probabilidades de que el servicio cumpla o supere dichas expectativas, lo que provoca reducida satisfacción o insatisfacción. Pero por otro lado, entre más elevado sea el nivel de

desempeño recibido, ocurren más probabilidades de que se excedan las expectativas, dando como resultado un incremento de la satisfacción. ¹⁴

d) Teoría de la equidad social

Esta teoría discrepa de las tres anteriores. Si un usuario distingue al realizar una comparación que el resultado de su tratamiento es ampliamente semejante que el de sus contrapartes, entonces el paciente se debe sentir satisfecho.

Las personas asemejan sus logros con los de otros consumidores y los de los proveedores de servicio. Los usuarios suelen asemejar los resultados de sus procedimientos con quienes igualmente adquieren el mismo procedimiento, en circunstancias parecidas, en un igual ámbito del cuidado de la salud o en uno diferente. Si a un paciente le brindan un servicio superior y el resultado de su procedimiento es mejor que al del primer paciente, existe una alta probabilidad que este primer paciente tenga insatisfacción. ¹⁴

e) Teoría del proveedor primario

Esta teoría del proveedor primario asegura que la satisfacción del usuario sucede en el vínculo que hay entre la capacidad del proveedor y las expectativas del usuario. Se trata primordialmente de la función de una red subyacente de conceptos de satisfacción interrelacionados como es la satisfacción con el proveedor primario, el tiempo en total que el usuario debe estar esperando al proveedor y la satisfacción con el ayudante del proveedor. ¹⁴

Conforme a esta teoría, los proveedores primarios brindan a los usuarios el máximo beneficio clínico. En términos generales, la teoría se ejecuta únicamente por las medidas centradas en el usuario, en el que sólo el paciente valora la calidad del servicio y los demás tipos de juicios no son relevantes. Por consiguiente, la presente teoría finaliza que el nivel de

satisfacción del usuario se encuentra sencillamente influenciado por aquel proveedor de cuidado primario.¹⁴

Los elementos que conforman la satisfacción

El fenómeno de las necesidades de información en su etapa de satisfacción tiene, también, a los elementos que se presentan a continuación:

a. El tiempo:

Este elemento, además de que suena como una constante en la existencia de la persona, en el caso de las necesidades de información adquiere otra dimensión, y esto se debe a que las necesidades en el hombre no deben de ser satisfechas a largo plazo sino de una manera más rápida. El tiempo, que va transcurriendo desde que se genera una necesidad hasta que se satisface, es un elemento que no se debe dejar de considerar, debido a que cuando se prolonga obtiene una escala precisa para la insatisfacción del usuario.¹⁵

Por el contrario si el tiempo es muy corto entre el surgimiento de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un factor fundamental para la apreciación que realice el sujeto de la fuente o recurso que empleó, de ahí que el tiempo constituya para la unidad de información un elemento con el cual tiene que vérselas en el manejo habitual de documentos y usuarios.¹⁵

b. La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación:

Todos estos elementos tienen relación entre sí pero solo a lo que se refiere con información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que logremos reunirlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen predominio solamente en la satisfacción, que es la tercera fase del fenómeno. La influencia de los cuatro elementos en la fase final del fenómeno establecerá la evaluación de la satisfacción del usuario, el cual le dará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo adquirido.¹⁵

c. La valoración de la satisfacción:

Dentro del espacio de valoración de satisfacción al usuario es significativo establecer la comprensión y aprobación de los contenidos que le son cedidos por el personal de salud, lo cual se puede evaluar a través de encuestas para conseguir el cumplimiento de estándar e indicador. Ellos se formarán en fuente de cambio sostenido de las actitudes del personal, quienes cuidarán por ofrecer contenidos que el usuario entienda.¹⁵

Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha mostrado a través de una conducta informativa y está por alcanzar la meta-satisfacción de esas necesidades, puede verse frente a la situación de que la información conseguida de un documento o proporcionada por un recurso informativo no lo satisfaga, y esto puede inducir un estado emocional y material impresionante en el usuario. Por ello tanto la pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación son aspectos que todas las unidades de información tienen que atender.¹⁵

La valoración total que aporte el usuario al sentirse satisfecho, beneficiará la presencia de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra totalmente nueva. Por otro lado, si la valoración general pertenece a la insatisfacción del usuario éste continuará teniendo la misma necesidad de información original. Asimismo, aunque pase el tiempo, el usuario podrá tener otras necesidades o puede suceder que la que quedó insatisfecha se añada a las nuevas que van apareciendo.¹⁵

Como se puede observar, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción tendrá consecuencias en la conducta informativa y en el surgimiento de las propias necesidades de información.¹⁵

d. El uso de la información:

El sujeto deberá proporcionarle un uso determinado a la información para satisfacer sus necesidades, aunque sea sólo para la obtención del

conocimiento que le hace falta sobre algún hecho, objeto o fenómeno, o bien para manejarlo de manera práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o instrumentos, elaborar una clase, solucionar un problema personal con amistades o la familia, etcétera. ¹⁵

Es precisamente como el uso de la información estará fijado por lo que el individuo pretenda hacer con ella en el instante que la consiga, de ahí que logre aceptarse que el uso mismo de la información constituya parte de los elementos internos que orillan al sujeto a poseer una necesidad de información. ¹⁵

Asimismo es significativo marcar que el uso de la información tiene un lugar bivalente, es decir, adquiere una valoración al encontrarse relacionado con la satisfacción de información positiva o negativa cuando el usuario logre hacer uso de la información como lo tenía pensado. Pero a la vez forma parte de los elementos internos que impactan al propio usuario, porque a partir del instante en que se origina la necesidad de la información impacta en la propia necesidad, ya que el usuario poseerá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez conseguida. ¹⁵

También, el uso de la información conseguida le permitirá al sujeto reponer el equilibrio y satisfacer la necesidad que poseía, respetando su privacidad al ser atendidos y sobre todo dar recomendaciones sobre su tratamiento. ¹⁵

1.7.2. LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE SALUD

La Organización Mundial de la Salud precisa la calidad como una situación compleja, donde los diversos componentes y agentes productores de servicios de salud dan su aporte significativo a un resultado que está por lograrse y que se puede mejorar, para dar mayor satisfacción a las personas que requieren de esos servicios. La calidad garantiza que cada usuario reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención sanitaria adecuada, con mínimo riesgo y alta satisfacción. ¹⁶

La calidad en los servicios de salud es un atributo de la atención médica que puede ocurrir en diferentes grados. Se precisa como el logro de los mayores beneficios posibles, con los más mínimos riesgos para el paciente. Estos mayores beneficios posibles se precisan a su vez, en función de lo que es alcanzable de acuerdo a los recursos y a los valores sociales imperantes con que se tiene para brindar la atención.¹⁷

Se comprende por calidad en la prestación de los servicios de salud, las características con que se dan dichos servicios, la cual está determinada por la estructura y los procesos de atención que deben buscar mejorar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del cliente. El nivel de calidad es por lo tanto, el grado en que se espera que la atención entregada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.¹⁷

En la atención a la salud existe el compromiso de conocer la satisfacción de los clientes a través de la prestación de servicios convenientes, adecuados y agradables. Para eso se aprecian las preferencias de los pacientes en cuanto a resultados como al proceso, lo que representa un componente fundamental en cualquier definición de calidad de la atención en salud.¹⁷

Como indicó el investigador Benito Narey, debe considerarse que para medir la calidad y satisfacer las necesidades de los individuos a quienes se le brinda un servicio, es importante conocer las expectativas de las personas y ofrecer dicho servicio de la manera más humana posible, así mismo, cumplir los reglamentos, normas y procedimientos establecidos, ya que sin los cuales la calidad y la satisfacción no se podría lograr.¹⁸

Es importante considerar que la calidad debe ser administrada o dirigida con un enfoque integral de los resultados y del proceso para lograr garantizarla.¹⁸

Al hablar de calidad, varios autores reconocen que hay un doble enfoque en ella: una calidad llamada Técnica y otra llamada Funcional.¹⁹

La Calidad Técnica, se refiere a que el cliente o paciente, valora nuestro servicio debido al resultado técnico que obtiene. Esta calidad se puede medir de manera objetiva.¹⁹

La Calidad Funcional hace alusión a la valoración que hace el paciente con respecto al proceso en que se brinda el servicio propiamente dicho; es establecida por la evaluación hecha no solamente de cómo ha sido tratado en lo profesional (factor primordial), sino todo lo que refiere a una serie de elementos que son complementarios en el proceso de atención y que hacen gran diferencia a favor de algunos profesionales y en desmedro de otros. Supongamos que aludimos a lo no odontológico de la odontología.¹⁹

Como esta valoración es una evaluación individual y personal, será muy subjetiva, y el profesional debe tener alto cuidado para que las personas que busquen sus servicios profesionales, permanezcan satisfechas no sólo con respecto a la calidad técnica de lo que haga, sino además sobre los resultados obtenidos y sobre los diversos aspectos que inciden en la calidad funcional de los servicios que se ofrecen.¹⁹

1.7.3. INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS SERVQUAL

Concreta la calidad de servicio como la diferencia (P menos E) entre percepciones (P) y expectativas (E) de los clientes. El SERVQUAL (Servicio de Calidad) es una herramienta que se emplea para decidir el nivel de satisfacción con la calidad de servicio que se le dio al cliente.²⁰

Desde 1985, los educadores Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron diversas investigaciones cualitativas y cuantitativas que dieron origen a la escala SERVQUAL, la cual calcula la calidad de servicio a través de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los usuarios. La calidad de servicio se evalúa desde las perspectivas del cliente.²⁰

El servicio es considerado de buena calidad si el valor de las percepciones es igual o supera el de las expectativas, también se considera que existe una disminuida calidad cuando el valor de las percepciones es menor que las expectativas.²⁰

La modelo SERVQUAL propone que existen diversas dimensiones o criterios que subyacen a los juicios de los clientes sobre la calidad de un servicio. La calidad percibida se considera de esta manera como una variable multidimensional siendo estas mediciones comunes a los juicios sobre cualquier servicio.²⁰

Para la elaboración de SERVQUAL se precisan cinco mediciones:

1. **Elementos tangibles:** son los aspectos físicos que el cliente percibe del establecimiento, además se relacionan con la apariencia física y condiciones de las oficinas, material de comunicación, personal, equipo, confort y limpieza.²⁰
2. **Fiabilidad:** Capacidad para satisfacer efectivamente el servicio brindado.²⁰
3. **Capacidad de respuesta:** Disposición de servir a los clientes, proporcionándoles un oportuno y rápido servicio frente a una demanda con una respuesta de calidad y un satisfactorio tiempo.²⁰
4. **Seguridad:** Evalúa la confianza creada por la actitud del personal que imparte servicios de salud manifestando aprendizaje, cortesía, privacidad, capacidad de impartir e inspirar confianza.²⁰
5. **Empatía:** Es simplemente la capacidad de un individuo para colocarse en el lugar de la otra persona, comprender y atender las necesidades del otro adecuadamente.²⁰

1.7.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Acciones de mejora: Es un conjunto de ejercicios preventivos, correctivos y de innovación en los procesos de la organización para una mejora continua.²⁰

Encuestador: Es el individuo que ha sido preparado en la metodología o procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente externo, y debe de tener determinadas características como la capacidad en el tema a tratar, ser respetuoso, expresar de forma clara y tener tolerancia.²⁰

Expectativa del cliente o usuario: Define lo que el cliente espera del servicio que se brinda en un establecimiento salud. Este deseo está esencialmente formado por expectativas pasadas, las necesidades conscientes, el intercambio verbal y los datos externos. Es por eso que surge una retroalimentación hacia el sistema cuando el paciente expresa su juicio.²⁰

Mejora continua de la calidad: Es una técnica que involucra el avance de un proceso continuo y gradual en cualquier establecimiento de salud, en vista de instrumentos de garantía de la calidad, con un objetivo final específico de cerrar los brechas existentes, lograr grados de mayor competencia y orientarse a establecer una organización de excelencia.²⁰

Percepción del Usuario: Cómo ve el cliente que la organización cumple con la asistencia de salud ofrecida.²⁰

Usuario externo: Es la persona que va a un establecimiento de salud para obtener una atención de salud de manera incesante y de calidad, con respecto a la familia y la comunidad.²⁰

I.I. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. Tipo de investigación

Estudio cuantitativo

2.1.2. Diseño de la investigación

Según la intervención del analista fue observacional.

Según la medición de la variable de estudio fue prospectiva.

Según la cantidad de mediciones de la variable de estudio fue transversal.

Según la cantidad de variables de interés fue analítico.

2.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método aplicado en la presente investigación fue el hipotético deductivo, en especial por presentar un enfoque cuantitativo que logra analizar la información recolectada a través de la estadística descriptiva.

Con respecto al tipo de investigación, es descriptiva, pues parte de la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población. En este estudio se reflejó los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los pacientes que se atendieron en el servicio de odontología.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se tomó como referencia el número de asegurados atendidos en el año 2016. Se estimó que la población de asegurados por el SIS en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe para el mes de Agosto del 2017 fue de 432, según proyección del centro de estadística del Hospital.

La muestra fue de un total de 204 pacientes asegurados atendidos en la consulta externa del Servicio de Odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el mes de Agosto del 2017.

La fórmula que se utilizó para obtener el tamaño de la muestra (n) fue:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

| | | |
|----------|--|-------------|
| n | Tamaño de muestra | |
| p | Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos | 0,5 |
| q | Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p) | 0,5 |
| e | Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento | 0,05 |
| Z | Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96 | 1,96 |
| N | Población de usuarios externos atendidos en el último mes | 432 |

2.4. CRITERIOS DE SELECCIÓN Y LIMITACIÓN

Criterios de inclusión

- Pacientes continuadores en el servicio externo de odontología.
- Pacientes de ambos sexos afiliados al seguro integral de salud (SIS)
- Pacientes de 18 a 60 años que voluntariamente acepten participar en el estudio firmando el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

-Pacientes que no se encuentren lúcidos orientados en tiempo espacio y persona.

-Pacientes que habiendo firmado el consentimiento informado desistan participar en el estudio.

Limitaciones

La limitación encontrada al momento de realizar la presente investigación fue el limitado tiempo que manifestaban que tenían los pacientes, debido a las diferentes actividades ya sean caseras o de trabajo que debían realizar, y por lo tanto no aceptaban llenar el cuestionario.

Los pacientes manifestaron que la encuesta era muy larga por la cantidad de hojas que veían y no disponían de tiempo para terminarla.

El tiempo corto que hubo para ejecutar las encuestas, debido a las actividades académicas y las horas en el hospital, que se cruzaban con las atenciones odontológicas en el Hospital Referencial de Ferreñafe.

2.5. VARIABLE Y OPERACIONALIZACIÓN

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicador | Valor Ítem | Valor Final | Tipo de variable | Escala |
|------------------------------|--|--|---|--|---|--|------------------|---------|
| Nivel de Satisfacción | Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad. | Para el estudio será aceptable, regular y desfavorable | <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p> | <p>Ítems 1-5</p> <p>Ítems 6-9</p> <p>Ítems 10-13</p> <p>Ítems 14-18</p> <p>Ítems 19-22</p> | Escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | <p>Favorable (mayor a 60%)</p> <p>Regular (entre el 40% y 60%)</p> <p>Desfavorable (menor de 40%).</p> | Categórica | Ordinal |

2.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuesta: Se utilizó un cuestionario que fue llenado por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

2.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología, se hizo una modificación adaptada al ámbito odontológico del cuestionario SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. (Anexo 1)

El instrumento consta de dos apartados, el primero recolecta la información referida a las expectativas de los pacientes y el segundo, recolecta la información referida a las percepciones. Cada uno a su vez contiene 22 ítems, con una valoración del 1 al 7, que el paciente seleccionará de acuerdo a su condición.

Se calificó la satisfacción del paciente atendido, con la sustracción del puntaje obtenido entre percepción y expectativa. Se deberá considerar como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia P – E.

Se estima el porcentaje, de usuarios satisfechos e insatisfechos para cada pregunta, y para cada dimensión de la calidad y un porcentaje global de satisfacción e insatisfacción de los usuarios externos (sumando los porcentajes de pacientes satisfechos e insatisfechos y se divide entre el número de preguntas que es 22) .

Se colorea según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor considerando > 60% por mejorar (rojo), 40 – 60% en proceso (verde), <40% aceptable (amarillo). Los de color rojo serán considerados como prioritarios para implementar acciones de mejora o formular proyecto de Mejora Continua. Si el porcentaje final de pacientes satisfechos es mayor a 60% es aceptable, si se encuentra entre el 60% y 40% es regular y si es menor de 40% es desfavorable.

2.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó a la Dirección de escuela de la USS una carta de presentación dirigida a la autoridad competente del hospital Referencial de Ferreñafe para la aplicación del instrumento en el mes de Agosto, además se solicitó a la Dirección del hospital Referencial de Ferreñafe poder aplicar el instrumento de nivel de satisfacción al servicio de odontología. (Anexo 2)

Se informó a los pacientes del estudio y se le dio las instrucciones para el llenado del cuestionario. Los pacientes que desearon participar de la investigación firmaron el documento de consentimiento informado. La duración del registro de información fue de aproximadamente 10 minutos. Se procesó los datos obtenidos y se comunicó los resultados y conclusiones a la Dirección del Hospital Referencial de Ferreñafe.

2.8. PLAN DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

“Los datos fueron almacenados y procesados para ser analizados de acuerdo a los objetivos con un computador con el sistema operativo INTEL CORE I5 con el programa SPSS versión 21, se utilizó un análisis descriptivo, donde se hallaron promedios mínimos, máximos y la desviación estándar. Al tratarse de las variables categóricas se calculó frecuencias y porcentajes mediante estadística descriptiva”.

2.9. CRITERIOS ÉTICOS

La presente estudio empleó cuatro principios éticos los cuales son autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Estos principios guardan relación con el informe Belmont, el cual fue elaborado por el departamento de Salud, Educación y Bienestar de Estados Unidos, titulado: Principios éticos y pautas para la protección de los seres humanos en investigación. El principio de autonomía es el derecho que tiene todo sujeto a definir libre y responsablemente su sistema de valores y los objetivos de su vida individual. El principio de beneficencia expresa la obligatoriedad del investigador de originar siempre y en todo momento el bien del paciente. El principio de justicia es la igual consideración y respeto de todas las personas, de tal modo que no se presenten situaciones de discriminación. El

principio de no maleficencia es el compromiso de no crear daño que perjudique la salud del paciente. Asimismo se aplicó principios legales de la Declaración de Helsinki actualizado en octubre del 2013 en Brasil, la declaración de DDHH UNESCO 2005 y la Ley de protección de datos personales (Ley N°29733)”.

El proyecto fue evaluado por el Comité de Investigación y Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Señor de Sipán. Se solicitó el consentimiento informado a los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología participantes del estudio, la confidencialidad de los datos está asegurada al no divulgar ningún dato de identificación personal. (Anexo 3)

2.10. CRITERIOS CIENTÍFICOS

“Validez y confiabilidad: definidas en función de la capacidad de la presente investigación de tener un procedimiento riguroso que tenga como efecto una respuesta correcta, es decir, el grado en que los resultados de la presente investigación sean interpretados correctamente. En este orden de ideas, la validez y fiabilidad se garantizará a través de la utilización del cuestionario SERVQUAL modificada para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, para evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de consulta externa en establecimientos del nivel II y III”.

2.11. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Se validó la encuesta por cinco expertos quienes evaluaron la relación entre la variable, la dimensión y la opción de respuesta. (Anexo 4, 5 y 6)

La concordancia de los evaluadores fue verificada por la prueba estadística de Coeficiente de Validez de Aiken (Anexo 7), encontrando un coeficiente de validez de 0,85 correspondiente a las 5 mediciones evaluadas indicando que el instrumento tiene validez de contenido, que se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se desea medir y de determinar hasta qué punto los ítems del instrumento son representativos del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir, responde a la pregunta cuán

representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar.

Para determinar la confiabilidad se realizó la prueba piloto a 15 pacientes y se obtuvo como resultado que existe una consistencia interna del instrumento para Expectativas de 0,984 así como de Percepciones de 0,988 según el estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach, mostrando confiabilidad alta.

El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que son parte de la escala. Puede ser calculado en dos modos: a partir de las varianzas o las correlaciones de los ítems. Este coeficiente puede utilizarse como un índice de la solidez interna. (Anexo 8)

III. RESULTADOS

3.1. RESULTADOS EN TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 95 | 46.6% |
| | Regular | 42 | 20.6% |
| | Favorable | 67 | 32.8% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

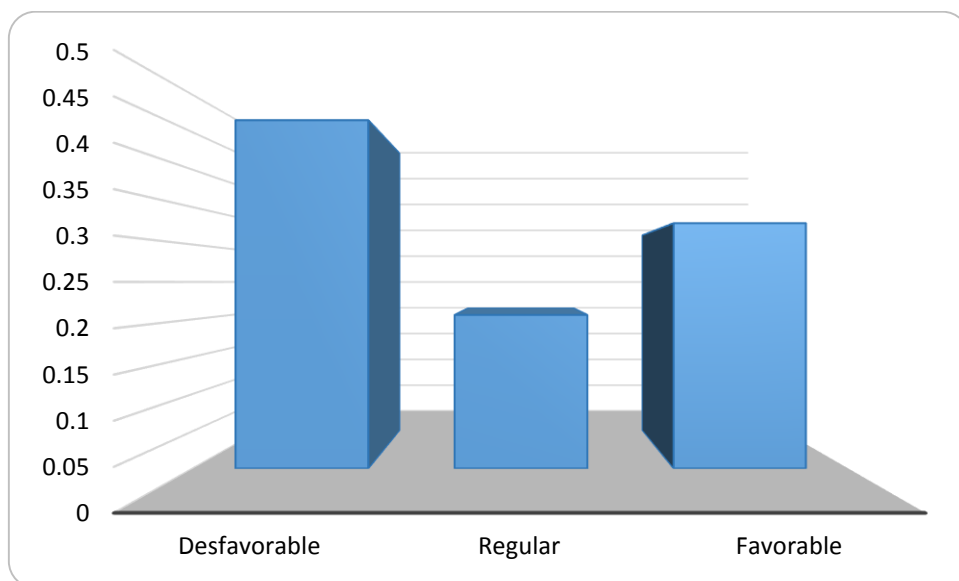


Figura 1: Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe

En la tabla y figura 1; se observa que, el 46.6% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 32.8% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 20.6% en el nivel de satisfacción regular.

Tabla 2: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 83 | 40.7% |
| | Regular | 56 | 27.4% |
| | Favorable | 65 | 31.9% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

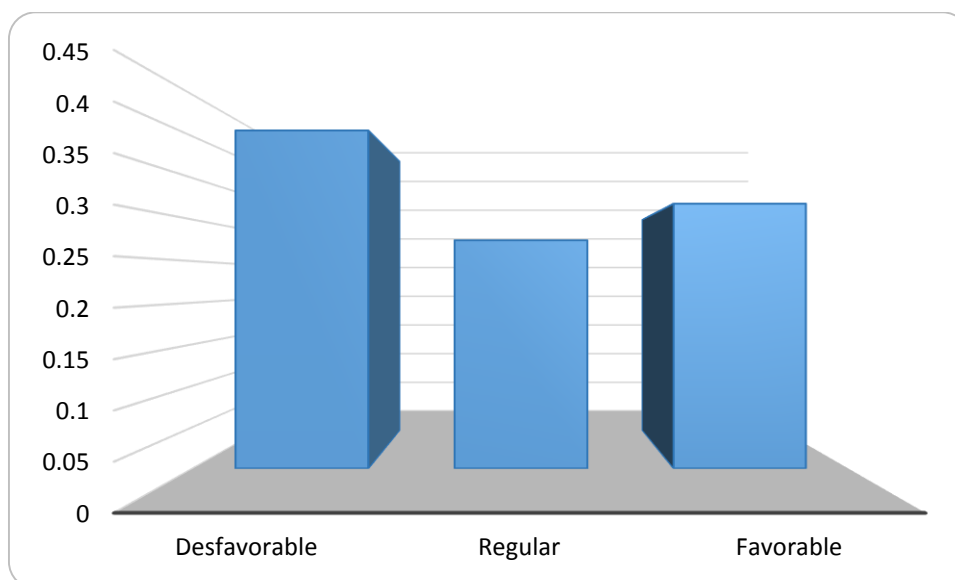


Figura 2: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad

En la tabla y figura 2; se observa que, el 40.7% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos con respecto a la fiabilidad en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 31.9% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 27.4% en el nivel de satisfacción regular.

Tabla 3: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta del servicio de odontología del el Hospital Referencial de Ferreñafe.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 93 | 45.6% |
| | Regular | 61 | 29.9% |
| | Favorable | 50 | 24.5% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

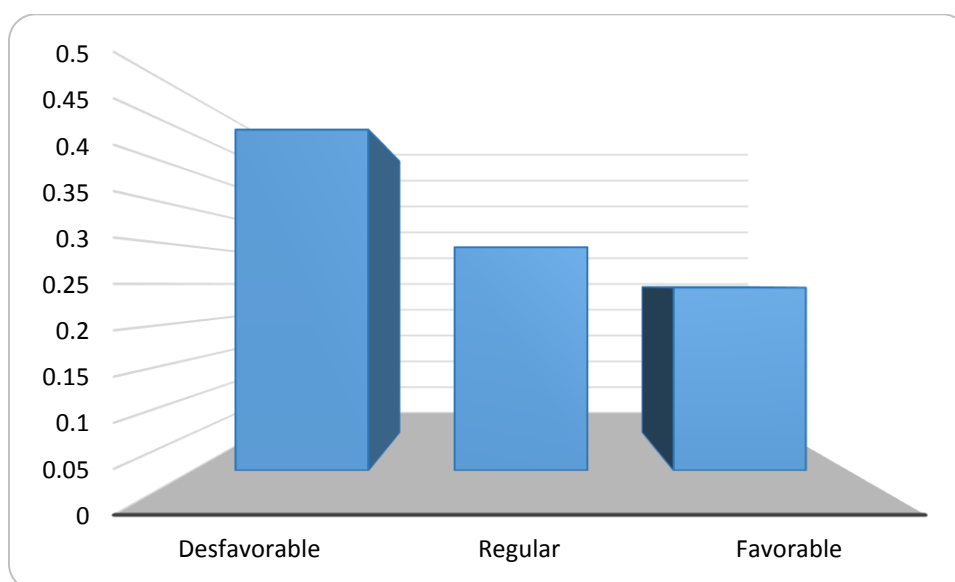


Figura 3: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta

En la tabla y figura 3; se observa que, el 45.6% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos con respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 24.5% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 29.9% en el nivel de satisfacción regular.

Tabla 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 96 | 47.1% |
| | Regular | 65 | 31.8% |
| | Favorable | 43 | 21.1% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

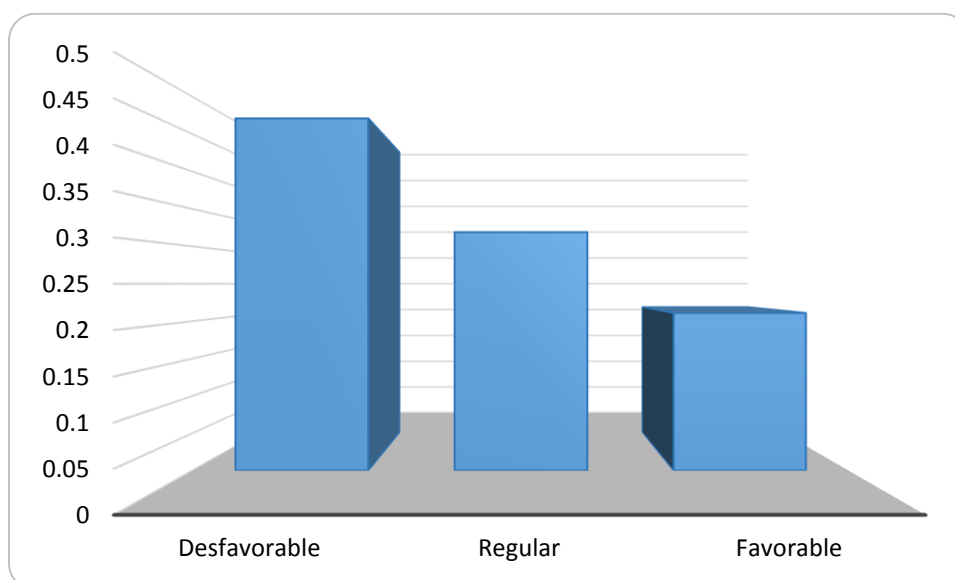


Figura 4: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad

En la tabla y figura 4; se observa que, el 47.1% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos con respecto a la seguridad en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 21.1% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 31.8% en el nivel de satisfacción regular.

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|------------|
| Válido | Desfavorable | 94 | 46.1% |
| | Regular | 58 | 28.4% |
| | Favorable | 52 | 25.5% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

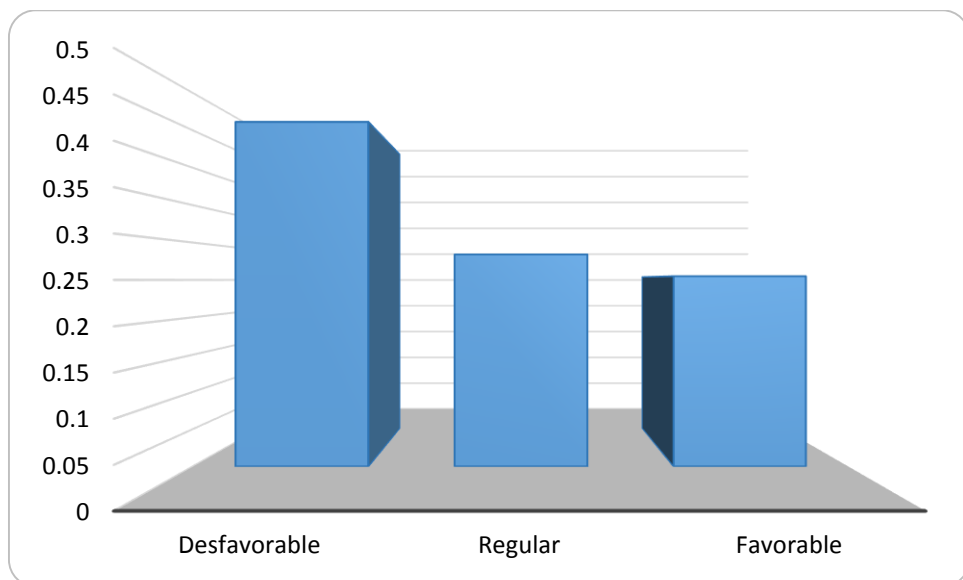


Figura 5: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía

En la tabla y figura 5; se observa que, el 46.1% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos con respecto a la empatía en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 25.5% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 28.4% en el nivel de satisfacción regular.

Tabla 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--------------|------------|---------------|
| Válido | Desfavorable | 93 | 45.6% |
| | Regular | 66 | 32.4% |
| | Favorable | 45 | 22% |
| | Total | 204 | 100.0% |

Fuente: Elaboración propia

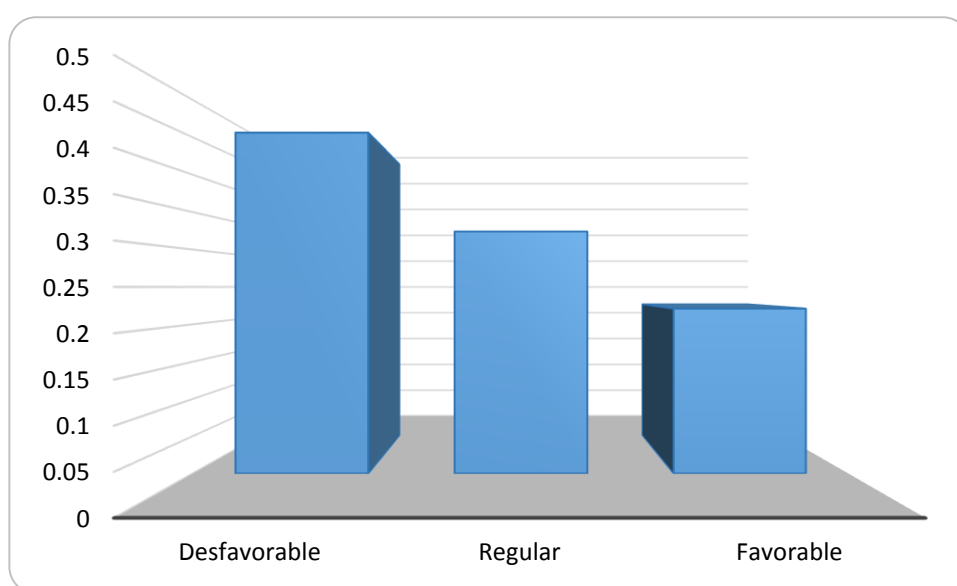


Figura 6: Nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles

En la tabla y figura 6; se observa que, el 45.6% de los de pacientes tienen un nivel de satisfacción desfavorable al ser atendidos con respecto a los aspectos tangibles en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, el 22% de los pacientes se encuentran en el nivel de satisfacción favorable y el 32.4% en el nivel de satisfacción regular.

IV. DISCUSIÓN

4.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta investigación se pretendió conocer cuál es el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital público Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

Los resultados de la investigación demuestran que existe un nivel de satisfacción desfavorable y eso se debe porque el ambiente es muy pequeño y no hay insumos suficientes para ser atendidos con comodidad, asimismo el tiempo de espera es prolongado por la alta demanda, además hay falta de privacidad en la atención por la mala distribución del ambiente y falta de empatía. La dimensión con más alto nivel de satisfacción con 40.7% fue fiabilidad, debido a que el profesional llega a realizar favorablemente el servicio, cubriendo las expectativas del paciente a pesar de todas las falencias. Por lo contrario la dimensión con más alto porcentaje de insatisfacción fue seguridad con un 47.1%, debido a que el paciente no confía en las capacidades y habilidades del profesional porque no cumple con todos los protocolos establecidos, además de la falta de tiempo en la atención del odontólogo.

En este estudio se determinó que de 204 pacientes encuestados, un 46.6% lo calificó como un nivel desfavorable. Estos hallazgos difieren con el de Torres⁷, Bustamante⁸, Miranda⁵ y García⁶ que indican que existe un nivel elevado de satisfacción en la atención odontológica. Esta diferencia podría estar relacionada debido a que estas investigaciones se realizaron en clínicas dentales de universidades privadas y en un centro de salud del extranjero.

Torres⁷, halló en su estudio que un 82% de pacientes se encontraban muy satisfechos, al igual que en sus dimensiones con un nivel muy satisfecho, en la dimensión de instalaciones, equipos y materiales tuvo un 78%, en eficacia en la atención tuvo un 71.5%, en accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horario de atención) tuvo un 61.5%, y en seguridad y privacidad tuvo un 51%; sin embargo en el presente estudio se obtuvo que estas dimensiones tuvieron un nivel desfavorable; en la dimensión de aspecto tangibles y capacidad de respuesta tuvo

un 45.6%, en fiabilidad tuvo un 40.7%, y en seguridad tuvo 47.1%. Esto puede estar influenciado debido a que en la clínica dental de la universidad privada no hay falta de tecnología en las instalaciones y en los equipos odontológicos como en un hospital estatal, los insumos a utilizar en los tratamientos son de mejor calidad, mientras que en el sector público se compran grandes cantidades de materiales a menor precio y los tratamientos no son tan duraderos, el tiempo de espera es favorable ya que los pacientes saben la hora que los atenderán pues son citados, lo que no sucede en un hospital pues los atienden conformen llegan, y la privacidad del hospital es pobre debido a que un solo ambiente existe dos equipos juntos, además la presencia de internos hace que se congestione el ambiente, lo que no pasa en un clínica privada donde la atención es individualizada.

Bustamante⁸, no obtuvo un resultado de satisfacción global, obtuvo resultados por dimensiones los cuales tienen un alto nivel de satisfacción, en la dimensión de tecnología tuvo un 44.97% totalmente de acuerdo que la clínica cuenta con equipos modernos, en eficacia y resultados en los tratamientos tuvo un 52.6% totalmente de acuerdo, en empatía tuvo el 67.46% totalmente de acuerdo en que el estudiante es atento y amable, sin embargo en el presente estudio se obtuvo en sus dimensiones un nivel desfavorable, en la dimensión de aspecto tangibles tuvo un 45.6%, en fiabilidad tuvo un 40.7% y en empatía con un 46.1%. Esto puede estar influenciado debido a que en la clínica privada presenta más tecnología en equipos y por lo tanto los tratamientos son eficaces, y con respecto a la empatía en el hospital el resultado es desfavorable, debido a que el profesional no logra atender adecuadamente las inquietudes del paciente por el exceso de demanda que existe.

Miranda et al.⁵, encontraron en su estudio que la satisfacción final de los pacientes es de 64 % de aceptación, con lo referente a las condiciones mecánicas de las unidades dentales las perciben adecuadas el 33 % de los encuestados, el 61.5 % de los encuestados están satisfechos con el resultado de su tratamiento, la espera para atención del Cirujano Dentista es de 0 a 15 minutos con un porcentaje del 61.5 % de los usuarios, la confianza que le inspiró el dentista al usuario fue de 52.5 % de acuerdo, y la amabilidad del cirujano dentista para dirigirse al usuario fue el 51.5 % de acuerdo; sin embargo en el presente estudio se obtuvo en sus dimensiones un nivel desfavorable, en la dimensión de aspecto tangibles y capacidad de respuesta

tuvo un 45.6%, en fiabilidad tuvo un 40.7%, en seguridad tuvo 47.1% y en empatía tuvo un 46.1%. Esto puede estar influenciado debido a que en la clínica dental de la universidad de México presenta mejores unidades dentales a pesar de ser pública, en cambio los equipos de Perú aún le faltan modernizarse, además hay venta de materiales de mejor calidad e instrumental moderno que permite realizar tratamiento de calidad, el tiempo de espera es menor porque se encuentra mayor organizado en la atención de pacientes citándolos a horas adecuadas, lo que no pasa en Perú porque existe impuntualidad del paciente, además de una mayor confianza por parte de este debido a que en la clínica los equipos se encuentran distribuidos correctamente logrando comodidad, a comparación de un hospital estatal que el espacio es reducido. Por último existe mayor empatía en una clínica debido a un trato más amable entre doctor- paciente, y en un hospital estatal no suele existir tanta comunicación por la demanda de pacientes que necesitan ser atendidos.

García et al⁶, encontraron en su estudio que los pacientes se encuentran totalmente satisfechos con la atención recibida con un 57,96 %, la modernidad de los equipos es regular con un 39.94 %, la calidad del tratamiento realizado en su boca fue muy bueno con un 44.90%, el tiempo que espero para que lo atendieran fue rápido con un 48.30% y el profesional siempre usa palabras que usted podía entender con un 50,40%; sin embargo en el presente estudio se obtuvo en sus dimensiones un nivel desfavorable, en la dimensión de aspecto tangibles y capacidad de respuesta tuvo un 45.6%, en fiabilidad tuvo un 40.7%, y en empatía tuvo 46.1%, esto puede estar influenciado debido a que tanto el hospital como el centro de salud son estatales y no presentan equipos tan modernos, el centro de salud si dispone de material o insumos más adecuados dando como resultado la realización de un mejor tratamiento, en un hospital estatal la demanda de pacientes es mayor que en un centro de salud por lo tanto el tiempo de espera es mayor y desfavorable para la población, y mayormente le odontólogo en el centro de salud utiliza un vocabulario más sencillo logrando una mejor comprensión del paciente.

Los hallazgos del presente estudio se asemejan a los resultados de Ruíz⁹, que indican que existe un nivel desfavorable de la satisfacción en la atención odontológica. Esta semejanza podría estar relacionada debido a que esta investigación también se realizó en un hospital estatal.

Ruíz⁹, encontró un nivel de satisfacción malo con 37%, en la dimensión de infraestructura la satisfacción fue buena en un 66%; en eficacia y resultados en el tratamiento brindado, fue bueno en un 53%; según la accesibilidad, fue bueno en un 52% y en la empatía fue bueno en un 55%. Asimismo, en el presente estudio se obtuvo en sus dimensiones un nivel desfavorable, en la dimensión de aspecto tangibles y capacidad de respuesta tuvo un 45.6%, en fiabilidad tuvo un 40.7% y en empatía con un 46.1%. Esto puede estar influenciado debido a que las unidades dentales del Hospital Regional de Lambayeque están en mejor estado y el servicio se encuentra mayor implementado, debido a que es un hospital con unidad ejecutora y dispone de su propio presupuesto para poder cubrir sus necesidades tanto en equipamiento, infraestructura, compra de material de limpieza, compra de insumos y compra de material dental, lo que conlleva a la realización de un tratamiento óptimo, de buena calidad y en un tiempo satisfactorio, además está mayor organizado en sus horas de trabajo ocasionando que cada odontólogo trabaje tranquilo y brinde explicaciones convenientes al paciente acerca de su enfermedad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- El nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 46.6%.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la fiabilidad en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 40.7%.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 45.6%.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la seguridad del servicio de odontología en el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 47.1%.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la empatía en el servicio de odontología en el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 46.1%.
- El nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a los aspectos tangibles del servicio de odontología en el Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 es desfavorable con un 45.6%.

5.2. Recomendaciones

- Implementar la estrategia de atención a los pacientes en el servicio de odontología a través de citas previamente programadas.
- Gestionar presupuestos a nivel de GERESA para mejorar la infraestructura y la adquisición de instrumentos e insumos.
- Implementar un sistema de capacitación continua al personal de salud con la finalidad de mejorar la actitud y trato al usuario externo del Hospital Referencial de Ferreñafe.

- Implementar un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes para conocer el grado de percepción de calidad del servicio de odontología.
- Realizar futuros estudios que evalúen permanentemente la calidad de atención que se brinda en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe con la finalidad de implementar proyectos de mejora.

REFERENCIAS

1. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Act Odontol Ven [Internet]. 2009 [citado 05 Mayo 2017]; 47(1). Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuario_s_servicios_salud.asp
2. Ross A, Zeballs J, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev Panam Salud Pública [Internet]. 2000 [citado 05 Mayo 2017]; 8(1). Disponible en: http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1020-49892000000700012
3. Agudelo A, Valencia Y, Oullón E, Betancur G, Restrepo M, Peláez V. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). Rev Fac Odont Univ Ant [Internet]. 2008 [citado 05 Mayo 2017]; 19(2): 13-23. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
4. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. Rev Chil Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 05 Mayo 2017]; 12(1):12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
5. Miranda J, Guzmán R, Morales M. Medición de la satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Rev Horiz Sanit [Internet]. 2014 [citado 05 Mayo 2017]; 13(2). Disponible en: <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/52/825>
6. García M, Mendoza E. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del centro salud Portoviejo, en el período noviembre 2013 hasta enero 2014. [Tesis] Manabí. Ecuador; 2014.

7. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una clínica dental docente peruana. Rev Estomatol Herediana. [Internet]. 2014 [citado 12 Mayo 2017]; 25(2):122-132. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458>
8. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo. [Tesis] Universidad Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.
9. Ruíz J. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. [Tesis]; 2016.
10. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Dirección general de Salud de las Personas. Documento Técnico Normativo: RM.519-2006/MINSA.
11. Sosa V. Plan de gestión de la calidad en salud del hospital San José-Callao 2008
12. Márquez P, Sol y Auccasi Rojas, Marcelino. "Calidad de Atención en los Servicios de Salud - México 1993.
13. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Edición Prensa Latina. México 1984.
14. Bhoopathi V, Determinm the level of patient satisfaction in academic dental hygiene seeting [Tesis maestría]. East Tennessee State University, 2005, 1-80 pages AAT 1428854. [http:// DIGIBUG. URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf](http://DIGIBUG.URG.ES/BITSTREAM/10481/2076/1/17686982.pdf) ecezado el 29 de Agosto del 2017.
15. Juan C.G. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de Información. Vol 1, 50 ed. México: UNAM, 2009
16. Llanos Z, Contreras E, Ríos D. Informe: Medición de la calidad. Elaborado por UPCH; Facultad de Salud Pública y administración. Marzo 2000.

17. Miranda F, Chamorro A, Rubio S. Introducción a la gestión de la calidad. España. Delta Publicaciones, 2007
18. Dentalik. CALIDAD EN EL SERVICIO ODONTOLÓGICO: Técnica y Funcional. 2015. Disponible en: <https://www.softwaredentalink.com/conociendo-a-mi-paciente/aumentar-la-calidad-servicio-odontologico>
19. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012.

ANEXOS

ANEXO 1

| CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA | | | | | | | | | | | | |
|--|---|-------------|---|----------|---|------------|---|------------------|---|------------------------|---|--|
| Fecha: | Hora de Inicio: | Hora Final: | | | | | | | | | | |
| <p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p> | | | | | | | | | | | | |
| DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO | | | | | | | | | | | | |
| 1. Edad del encuestado en años | | | | | | | | | | | | |
| 2. Sexo | Masculino <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | |
| | Femenino <input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/> | | | | | | | | | | | |
| 3. Nivel de estudio | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Analfabeto</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Primaria</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Secundaria</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Superior Técnico</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">Superior Universitario</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> </tr> </table> | Analfabeto | 1 | Primaria | 2 | Secundaria | 3 | Superior Técnico | 4 | Superior Universitario | 5 | |
| Analfabeto | 1 | | | | | | | | | | | |
| Primaria | 2 | | | | | | | | | | | |
| Secundaria | 3 | | | | | | | | | | | |
| Superior Técnico | 4 | | | | | | | | | | | |
| Superior Universitario | 5 | | | | | | | | | | | |

| EXPECTATIVAS | | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | E | Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención odontología. | | | | | | | |
| 02 | E | Que la consulta con el odontólogo se realice en el horario programado | | | | | | | |
| 03 | E | Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada | | | | | | | |
| 04 | E | Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención | | | | | | | |
| 05 | E | Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad | | | | | | | |
| 06 | E | Que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida | | | | | | | |
| 07 | E | Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida | | | | | | | |
| 08 | E | Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías) sea rápida | | | | | | | |
| 09 | E | Que la atención en farmacia sea rápida | | | | | | | |
| 10 | E | Que durante su atención en el servicio de odontología se respete su privacidad | | | | | | | |
| 11 | E | Que el odontólogo le realice un examen clínico completo y minucioso por el problema bucal que motiva su atención | | | | | | | |
| 12 | E | Que el odontólogo le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema bucal | | | | | | | |
| 13 | E | Que el odontólogo que atenderá su problema bucal, le inspire confianza | | | | | | | |
| 14 | E | Que el personal de odontología le trate con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | | | |
| 15 | E | Que el odontólogo que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema bucal | | | | | | | |
| 16 | E | Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el problema bucal o resultado de la atención | | | | | | | |
| 17 | E | Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos | | | | | | | |
| 18 | E | Que usted comprenda la explicación que el odontólogo le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán | | | | | | | |
| 19 | E | Que los carteles, letreros y flechas del servicio de odontología sean adecuados para orientar a los pacientes | | | | | | | |
| 20 | E | Que el servicio de odontología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes | | | | | | | |
| 21 | E | Que el servicio de odontología cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | | | |
| 22 | E | Que el servicio de odontología y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos | | | | | | | |

| PERCEPCIONES | | | | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|---|---|---|
| En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted <u>HA RECIBIDO</u> , la atención en el servicio de odontología. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. | | | | | | | | | |
| N° | | Preguntas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 01 | P | ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en servicio de odontología? | | | | | | | |
| 02 | P | ¿El odontólogo le atendió en el horario programado? | | | | | | | |
| 03 | P | ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada? | | | | | | | |
| 04 | P | ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención? | | | | | | | |
| 05 | P | ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad? | | | | | | | |
| 06 | P | ¿La atención en el módulo de admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) fue rápida? | | | | | | | |
| 07 | P | ¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida? | | | | | | | |
| 08 | P | ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida? | | | | | | | |
| 09 | P | ¿La atención en farmacia fue rápida? | | | | | | | |
| 10 | P | ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el servicio de odontología? | | | | | | | |
| 11 | P | ¿El odontólogo le realizó un examen clínico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido? | | | | | | | |
| 12 | P | ¿El odontólogo le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud? | | | | | | | |
| 13 | P | ¿El odontólogo que le atendió le inspiró confianza? | | | | | | | |
| 14 | P | ¿El personal del servicio de odontología le trató con amabilidad, respeto y paciencia? | | | | | | | |
| 15 | P | ¿El odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud bucal? | | | | | | | |
| 16 | P | ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud bucal o resultado de su atención? | | | | | | | |
| 17 | P | ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el odontólogo sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos? | | | | | | | |
| 18 | P | ¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán? | | | | | | | |
| 19 | P | ¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 20 | P | ¿El servicio de odontología contó con personal para informar y orientar a los pacientes? | | | | | | | |
| 21 | P | ¿El servicio de odontología contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención? | | | | | | | |
| 22 | P | ¿El servicio de odontología y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos? | | | | | | | |

ANEXO 2

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

**UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGIA**

Pimentel 01 de Junio del 2017

CARTA N°010/FCS-EES-USS

DR. ERNESTO ANDRÉS MONTENEGRO DÍAZ
DIRECTOR DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE

Me es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo presentarle a la alumna Srta. **Doris Eliana Rodríguez Villegas**, alumna del IX ciclo de la Escuela de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán quien llevará a cabo el proyecto de Investigación "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE " en el horario a coordinar con su persona para la no interferencia con las actividades administrativas programadas, para realizar como parte de su proyecto: encuestas a los pacientes.

Agradecido por la atención y seguro de contar con su apoyo.

Atentamente

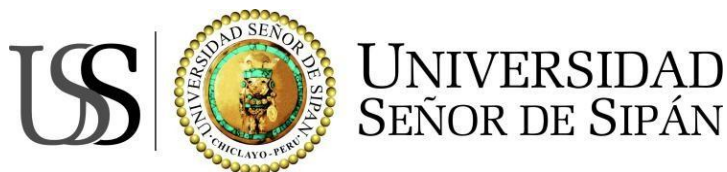


Mg. CD. Pablo Urtecho Vera

Director EAP Estomatología



ANEXO 03



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD. ESCUELA ACADEMICA DE ESTOMATOLOGIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con DNI N° autorizo a la estudiante de la Universidad Señor de Sipán Doris Eliana Rodríguez Villegas a realizarme una evaluación sobre el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe.

La participación en el estudio consistiría en llenar un cuestionario que contiene preguntas sobre conocimiento y aplicación de las diversas técnicas, para lo cual seleccionará aquella alternativa que se acerque a su situación actual.

Su participación en el estudio es voluntaria, es decir, aun cuando Ud. haya aceptado participar, puede negarse si no desea continuar sin ningún problema, o si no quiere responder a alguna pregunta en particular.

Esta información será confidencial, quiere decir que no comunicaremos a nadie sus respuestas, sólo lo sabrán las personas que forman parte del equipo de este estudio.

Por lo expuesto, haga constar que: He sido invitado para participar en una investigación sobre NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017

Entiendo que llenaré un cuestionario, conozco el nombre del investigador. Consiento voluntariamente que la información sea comunicada en el trabajo de investigación.

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUIZ CARDENAS JORGE LEONIDAS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAESTRO EN ESTOMATOLOGÍA

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

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


Mg. JORGE L. RUIZ CARDENAS
DENTISTA
COP 14869
FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

MOSTACERO ABANTO DAIVY DANIEL

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

| | | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Muy Alto <input checked="" type="checkbox"/> | Alto <input type="checkbox"/> | Medio <input type="checkbox"/> | Bajo <input type="checkbox"/> | Muy Bajo <input type="checkbox"/> |
|--|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|



C.D. Daivy D. Mostacero Abanto
Cirujano Dentista
COT Nº 25001

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Paola La Serna Solari

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Psicología

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

| | | | | |
|----------|--|-------|------|----------|
| Muy Alto | <input checked="" type="checkbox"/> Alto | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|--|-------|------|----------|



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CLÍNICA DE ODONTOPEDIATRÍA

Paola La Serna Solari
MG. CD PAOLA LA SERNA SOLARI
COP. 9885
DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Puccinelli Wang Marco Antonio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Zoología y Bioproducción

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

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


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 4. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

OBJETIVO: Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017.

DIRIGIDO A: Pacientes externos atendidos en el servicio de odontología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Carmen Rosa Zoila Rosas Honores

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister

VALORACIÓN: (Marque con X donde corresponda)

| | | | | |
|----------|---------------------------------------|-------|------|----------|
| Muy Alto | <input checked="" type="radio"/> Alto | Medio | Bajo | Muy Bajo |
|----------|---------------------------------------|-------|------|----------|


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017**

| VARIABLE(S) | DIMENSIÓN (si la investigación lo amerita) | PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|--|---|---|----|---------------------------------------|----|---|----|-------------------------------|
| | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM | | RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Nivel de satisfacción | Fiabilidad | Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacidad de respuesta | Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Empatía | Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Aspectos tangibles | Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |


 Mg. JORGE L. RUIZ CARDEN
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 14869


FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017**

| VARIABLE(S) | DIMENSIÓN (si la investigación lo amerita) | PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|--|---|---|----|--|----|--|----|-------------------------------|
| | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Nivel de satisfacción | Fiabilidad | Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 | / | | / | | / | | |
| | Capacidad de respuesta | Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 | / | | / | | / | | |
| | Seguridad | Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 | / | | / | | / | | |
| | Empatía | Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 | / | | / | | / | | |
| | Aspectos tangibles | Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 | / | | / | | / | | |

Recomendación Cambia "Calificación" por "Satisfacción"


C.D. Daivy D. Mostacero Abanto
 Cirujano Dentista
 COP N° 25894

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017**

| VARIABLE(S) | DIMENSIÓN (si la investigación lo amerita) | PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|--|---|---|----|--|----|--|----|-------------------------------|
| | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Nivel de satisfacción | Fiabilidad | Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 | / | | / | | / | | |
| | Capacidad de respuesta | Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 | / | | / | | / | | |
| | Seguridad | Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 | / | | / | | / | | |
| | Empatía | Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 | / | | / | | ✓ | | |
| | Aspectos tangibles | Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 | / | | / | | / | | |



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CLÍNICA DE ODONTOLÓGIA

MG. CD PAULA LA SERNA SOLARI
COP. 9565
DOCENTE

FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017**

| VARIABLE(S) | DIMENSIÓN (si la investigación lo amerita) | PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|--|---|---|----|--|----|--|----|-------------------------------|
| | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Nivel de satisfacción | Fiabilidad | Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 | / | | / | | / | | |
| | Capacidad de respuesta | Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 | / | | / | | / | | |
| | Seguridad | Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 | / | | / | | / | | |
| | Empatía | Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 | / | | / | | / | | |
| | Aspectos tangibles | Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 | / | | / | | / | | |

FIRMA DEL EVALUADOR

Mgtr. CD. Paavelly May Rano

ANEXO 5. MATRIZ DE VALIDACIÓN

**TITULO DE LA TESIS: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017**

| VARIABLE(S) | DIMENSIÓN (si la investigación lo amerita) | PREGUNTA O INDICADOR A EVALUAR | CRITERIOS DE EVALUACIÓN | | | | | | OBSERVACIÓN O RECOMENDACIONES |
|-----------------------|--|---|---|----|--|----|--|----|-------------------------------|
| | | | RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN | | RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ITEMS | | RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA | | |
| | | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| Nivel de satisfacción | Fiabilidad | Ítem 1 Ítem 2 Ítem 3 Ítem 4 Ítem 5 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Capacidad de respuesta | Ítem 6 Ítem 7 Ítem 8 Ítem 9 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Seguridad | Ítem 10 Ítem 11 Ítem 12 Ítem 13 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Empatía | Ítem 14 Ítem 15 Ítem 16 Ítem 17 Ítem 18 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | Aspectos tangibles | Ítem 19 Ítem 20 Ítem 21 Ítem 22 | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |



FIRMA DEL EVALUADOR

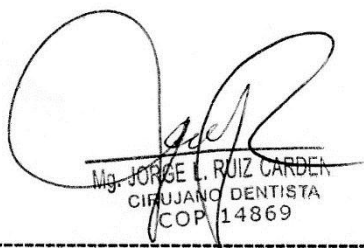
ANEXO 6. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología como parte de la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017”**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rodríguez Villegas Doris Eliana.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, Mayo de 2016.



Mg. JORGE L. RUIZ CARDEN
CIRUJANO DENTISTA
COP 14869

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

ANEXO 6. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología como parte de la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017”**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rodríguez Villegas Doris Eliana.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, Mayo de 2016.


C.D. Daivy D. Mostacero Abanto
Cirujano Dentista
COP N° 25894

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma


ANEXO 6. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología como parte de la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017”**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rodríguez Villegas Doris Eliana.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, Mayo de 2016.

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CLÍNICA DE ESTOMATOLOGÍA

MG. CO PAOLA LA SERNA SOLARI
COP. 9999
DOCENTE

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

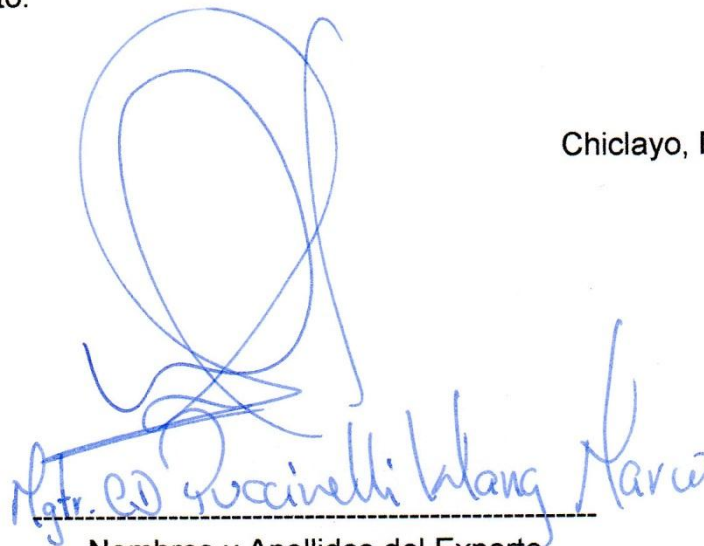
ANEXO 6. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología como parte de la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017”**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rodríguez Villegas Doris Eliana.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, Mayo de 2016.



Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

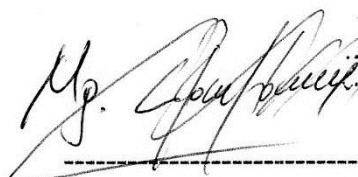
ANEXO 6. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente al cuestionario para determinar el nivel de satisfacción de pacientes externos atendidos en el servicio de odontología como parte de la investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE, 2017”**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Rodríguez Villegas Doris Eliana.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, Mayo de 2016.


D. Carmen Rosas Honores
CIRUJANO DENTISTA
COP. 8490

Nombres y Apellidos del Experto
Grado Académico
Número de colegiatura
Sello y firma

ANEXO 7. COEFICIENTE DE VALIDEZ DE AIKEN. CONCORDANCIA DE EXPERTOS

CUESTIONARIO NIVEL DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

| | | | | |
|----------|------|-------|------|----------|
| Muy bajo | Bajo | Medio | Alto | Muy Alto |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | Validación dada a los ítems del 1 - 22 |
|-------|--|
| 1juez | 5 |
| 2juez | 5 |
| 3juez | 4 |
| 4juez | 4 |
| 5juez | 4 |

| | Validación dada a los ítems del 1 - 22 |
|------------|--|
| 1juez | 1 |
| 2juez | 1 |
| 3juez | 0.75 |
| 4juez | 0.75 |
| 5juez | 0.75 |
| V de Aiken | 0.85 |

ANEXO 8

ANÁLISIS DE FIABILIDAD PARA EXPECTATIVAS

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------------|----|-------|
| Válidos | 15 | 100,0 |
| Casos Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Total | 15 | 100,0 |

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,984 | 22 |

ANÁLISIS DE FIABILIDAD PARA PERCEPCIONES

Resumen del procesamiento de los casos

| | N° | % |
|------------------------|----|-------|
| Válidos | 15 | 100,0 |
| Excluidos ^a | 0 | ,0 |
| Casos Total | 15 | 100,0 |

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,988 | 22 |