

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**ESCUELA DE POST GRADO**



---

**FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCION  
DEL USUARIO QUE ACUDE EN LA CLINICA INTEGRAL  
ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO  
VALDIZAN – 2016**

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN  
ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: C.D. EDGAR SIMÓN VERÁSTEGUI**  
**ASESORA: DRA. ENIT VILLAR CARBAJAL**

**HUÁNUCO - PERÚ**  
**2017**

## **DEDICATORIA**

Con todo cariño y aprecio muy especial a mis padres Aurelio Simón Rosas y Carmen Lina Verástegui Torres, a mi Hermano Aurelio y a mi Esposa Gaby Jackeline Rivera Chung; quienes me guían por el camino del bien y brindan su apoyo moral en mi desarrollo personal y profesional para contribuir al bienestar de la sociedad.

## **AGRADECIMIENTO**

A los Señores Docentes de la E.PG,  
mención: MAESTRIA EN  
ADMINISTRACION Y GERENCIA EN  
SALUD; por transmitir sus conocimientos  
y por haberme dado la oportunidad en  
seguir mis estudios en la maestría.

## RESUMEN

**Objetivo:** Conocer el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco – 2016.

**Metodología:** Según el proceso del estudio, el tipo de investigación fue el descriptivo, transversal, prospectivo y con un diseño correlacional; la muestra estudiado estuvo conformado por 164 usuarios de la Clínica Integral Odontológica seleccionado a través del método de muestreo no probabilístico porque se optó por la totalidad de la población; el instrumento utilizado para la recolección de datos fue un cuestionario de nivel de satisfacción.

**Resultados:** Mediante la prueba de hipótesis según la estadística inferencial de la no paramétrica de significancia del chi cuadrado se obtuvo el resultado de  $(0.05 \leq 0.01)$  aceptando la  $H_1$ : El factor determinante conlleva al nivel alto de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**Conclusiones:** Un porcentaje general de 62,2% de usuarios estudiados presentaron un nivel de satisfacción alto con respecto al factor determinante de confort, accesibilidad, tecnología, empatía, manejo del dolor, competencia técnica, eficacia-resultados e infraestructura que presenta la Clínica Integral Odontológica, el 19,5% con un nivel bajo y, el 18,3% con un nivel medio.

**Palabras Clave:** Factores determinantes, nivel de satisfacción, Clínica Integral Odontológica.

## ABSTRACT

**Objective:** To know the determinant of the level of satisfaction of the user who attends the clinic comprehensive dental of the University Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco - 2016.

**Methodology:** According to the study process, the type of research was descriptive, transversal, prospective and with a correlational design; the sample was composed of 164 users of the Dental Integral Clinic selected through the method of non-probabilistic sampling because the entire population was chosen; the instrument used for data collection was a questionnaire of satisfaction level.

**Results:** By means of the hypothesis test according to the inferential statistic of the non parametric of the chi-square significance, the result of  $(0.05 \leq 0.01)$  was obtained by accepting the  $H_1$ : The determinant factor leads to the high level of user satisfaction that goes To the comprehensive dental Clinic of the National University Hermilio Valdizán.

**Conclusions:** A general percentage of 62.2% of users studied presented a high level of satisfaction with respect to the determinant factor of comfort, accessibility, technology, empathy, pain management, technical competence, efficacy-results and Infrastructure that presents the comprehensive dental Clinic, 19.5% with a low level and 18.3% with an average level.

**Key words:** Determinants, level of satisfaction, Comprehensive Clinical Dental Care.

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de recibir servicios odontológicos de calidad, debe ser un punto clave en la política pública de cualquier país. El Perú se ha caracterizado durante los últimos años por su estabilidad económica y política, utilizando como marco de referencia otros países de América Latina. Sin embargo, el tema de salud ha sido motivo de controversia entre los políticos, médicos y demás ciudadanos del país. Los medios de comunicación han lanzado a la luz pública innumerables artículos que presentan las diferentes opiniones, inquietudes y preocupaciones de la población en relación a los cambios producidos por constantes cambios en las políticas de salud, con estos artículos, en términos generales, el descontento mayor lo tiene la clase médica del país ya que consideran que el dinero que se les asigna no es suficiente para prestar los servicios, mientras la mayoría de los beneficiarios de la Reforma está conforme con los servicios que recibe.

La magnitud de este estudio ha evolucionado tanto que es necesario aplicar las metodologías adecuadas para la medición de los niveles de satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden a la atención odontológica en la Clínica Integral la Universidad Nacional Hermilio Valdizán– Huánuco. Responder a estas necesidades es de suma importancia, debido a que se espera mejorar así la calidad de vida de los usuarios y el personal de dicha Universidad.

Por ello el propósito de esta investigación se basa en Conocer el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016.

## INDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Introducción	vi

## CAPITULO I

## PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Descripción del problema.....	01
1.2 Formulación del problema.....	03
1.3 Objetivos.....	03
1.3.1 Objetivo general.....	03
1.3.2 Objetivo específico.....	03
1.4 Hipótesis.....	04
1.4.1 Hipótesis General.....	04
1.5 Variables.....	04
1.6 Justificación e importancia.....	06
1.7 Viabilidad.....	06
1.8 Limitaciones.....	07

## CAPITULO II

## MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes.....	08
2.2 Bases teóricas.....	16
2.2.1 Calidad de servicio.....	16
2.2.2 El modelo de calidad de servicio.....	17
2.2.3 Satisfacción del paciente.....	18
2.2.4 Percepción del paciente.....	19
2.3 Definición de términos básicos.....	20
2.4 Bases epistémicos.....	21

## CAPITULO III

## MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de investigación.....	25
--------------------------------	----

3.3 Diseño y esquema de la investigación.....	25
3.4 Población y muestra .....	26
3.5 Características de la población.....	26
3.6 Instrumento de recolección de datos.....	27
3.7 Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos.....	28
3.8 Aspectos éticos.....	29

#### CAPITULO IV

Resultados.....	30
-----------------	----

#### CAPITULO V

Discusiones de resultados.....	44
Conclusiones.....	49
Sugerencias.....	51
Bibliografía.....	52
ANEXOS.....	58
*Cuestionario del nivel de satisfacción.....	59



# **CAPITULO I**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 Descripción del problema**

La atención de salud de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán- 2016 constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su usuario, dentro de la Clínica Integral odontológica E.P. de odontología UNHEVAL, y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario durante las atenciones odontológicas<sup>1</sup>.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicativo para evaluar las intervenciones de las atenciones odontológicas pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.<sup>2</sup>

Uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional de odontología y el paciente. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para conocer la

valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología. 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, tener habilidad técnica y que inspire confianza.<sup>3,4</sup>

La satisfacción con la atención odontológicas está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes.<sup>5</sup> Está comprobado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención odontológicas, dado que un estudio reveló que la ansiedad de los usuarios es la parte importante de una serie de resultados de salud bucal.<sup>6</sup>

El nivel de satisfacción pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los pacientes siguen manifestando un nivel alto de insatisfacción.<sup>2</sup> Las razones más comúnmente citadas para tener quejas con la atención odontológica son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral, el costo excesivo del tratamiento.<sup>7</sup> y el tiempo entre citas es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos.<sup>1</sup>

La evaluación de los factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención odontológicas proporcionada por los servicio de salud dental en la Clínica Integral Odontología de la Escuela profesional de Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

## 1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - 2016?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

Conocer el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016.

### 1.3.2 Objetivo específico

1. Conocer la **edad, género y grado de instrucción** de los pacientes que asisten por atención dental a la clínica odontológica.
2. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al **confort** de la clínica odontológica.
3. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la **accesibilidad** a la clínica odontológica.
4. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la **tecnología** usada para los tratamientos en la clínica odontológica.
5. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la **empatía** de los operadores de la clínica odontológica
6. Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al **manejo del dolor** de los operadores.

7. Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la **competencia técnica** del operador en la atención brindada en la clínica odontológica.
8. Determinar el nivel de satisfacción con respecto a la **eficacia y resultados** en el tratamiento brindado a los pacientes.
9. Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la **infraestructura** de la clínica odontológica.

## 1.4 Hipótesis

### 1.4.1 Hipótesis general

**H<sub>i</sub>:** El factor determinante conlleva al nivel alto de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2016.

**H<sub>o</sub>:** El factor determinante no conlleva al nivel alto de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2016.

## 1.5 Variables

- **Variable independiente**

Factor determinante

- **Variable dependiente:**

Nivel de satisfacción

- **Variable intervinientes**

- Genero

- Edad

- Estado civil

## Operacionalización de variables

<b>Variabes</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Variable Independiente</b>			
Factor determinante	Confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala de espera</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Información</li> </ul>	Nominal
	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación</li> <li>• Precio del tratamiento</li> <li>• Horario de atención</li> </ul>	Nominal
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos modernos</li> </ul>	Nominal
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atento y amable</li> <li>• Explicación</li> </ul>	Nominal
	Manejo del dolor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento sin dolor</li> </ul>	Nominal
	Competencia técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minucioso durante el tratamiento.</li> <li>• Indicación del tratamiento</li> </ul>	Nominal
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados</li> <li>• Recomendación</li> </ul>	Nominal
	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventilación e iluminación.</li> <li>• Servicios higiénicos</li> </ul>	Nominal
<b>Variable Dependiente</b>			
Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho</li> <li>• insatisfecho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto</li> <li>• Medio</li> <li>• Bajo</li> </ul>	Ordinal
<b>Variable Intervinientes</b>			
Características generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Género</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Nominal
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Años cronológica</li> </ul>	De Razón
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de Instrucción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analfabeto</li> <li>• Primaria</li> <li>• Secundaria</li> <li>• Superior</li> </ul>	Ordinal

## **1.6 Justificación e importancia**

El presente estudio de investigación permitirá identificar los siguientes aspectos críticos: Equipamiento, limpieza, preparación profesional del personal, trato humano, interés del operador, tiempo de atención y organización en el proceso de atención de los usuarios que acuden a la Clínica Odontológica, para que de esta forma se implemente un plan de mejora que permita un servicio odontológico diferenciado a nivel de las Clínicas Integral Odontológica de la UNHEVAL - Huánuco lo cual contribuirá al prestigio de la Escuela Académica de Odontología. Los beneficiarios de este estudio serán los usuarios que se atiendan en la clínica, reciban un servicio odontológico de calidad.

No existen estudios locales sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Integral Odontológica de la UNHEVAL, lo cual será de gran utilidad metodológica y estadístico para que más adelante se pueda realizar en nuevas investigaciones y estas sean comparadas y analizadas con estudios realizados a nivel local, nacional e internacional.

El propósito del estudio es Conocer el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016.

## **1.7 Viabilidad**

Los resultados del presente estudio de investigación están orientados a proporcionar información actualizada a las autoridades de la Facultad de Medicina y a la plana docente de la E.P. de Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán con el fin de que elaboren estrategias orientadas a fortalecer el uso de los mecanismos de afrontamiento y el

manejo del factor determinante de nivel de satisfacción de los usuarios contribuyendo a mejorar la calidad de atención odontológica que brinda al usuario.

### **1.8 Limitaciones**

- En la biblioteca de la Universidad Hermilio Valdizán se ha tenido poca accesibilidad por tiempo, sin embargo con esfuerzo y dedicación ha podido materializar el desarrollo de la investigación
- Así mismo, cabe indicar sobre el problema materia de investigación no hay trabajo que se relaciona, por la que recurro al fenómeno sin cara “Internet” para sacar información, el único limitante ha sido tiempo, específicamente para trabajo de campo.

## **CAPITULO II MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes**

#### **Internacionales**

López J, et al.(Colombia 2013).<sup>10</sup> “Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia”. Estudiaron los factores que influyen en la aceptación de la atención recibida, en un grupo de pacientes tratados en la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Método: estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Resultados y discusión: el 78% fueron mujeres, mayores de 55 años, de estratos socioeconómicos bajos. La valoración del servicio fue positiva por la atención oportuna, el trato de profesores y estudiantes, y las condiciones físicas durante la atención. Al profundizar en las entrevistas se resaltaron experiencias subjetivas propias del paciente y factores inherentes al servicio y al talento humano.

Acosta L, et al. (Argentina 2011)<sup>11</sup> “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina.” Evaluaron la satisfacción de los destinatarios de los centros de



salud de la provincia de Córdoba. Argentina. Se implementó encuestas a los destinatarios de los centros de salud de la provincia de Córdoba indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. Se obtuvieron como resultado que según tiempo de demora para conseguir un turno se observó que el 94%,6 de los encuestados obtuvieron el turno el mismo día que se solicitó. El tiempo de demora para recibir la atención fue de 79,5% de los casos de menos de media hora. El 94%de los usuarios considero que el tiempo de espera fue aceptable. Asi mismo se presentó el resultado un alto porcentaje de satisfacción con el personal de los centros de salud de Córdoba.

Elizondo et al.<sup>12</sup> (2011) se estudiaron la satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico, teniendo como objetivo confrontar la atención técnica del servicio odontológico con los niveles de satisfacción percibidos y los elementos de satisfacción del cliente. La población se dividió en 5 grupos de 40 pacientes. Se analizaron los indicadores de atención técnica que arrojaron un promedio de 71% en el nivel muy satisfecho y el de 25% en el nivel satisfechos, para las clínicas de pregrado. Se concluyó que la atención técnica es un factor determinante de la recepción del servicio como el paciente lo esperaba, predisponentes para que se recomiende el servicio y fundamentales para la intención de regresar a recibir otro tratamiento en caso sea requerido.

López et al.<sup>13</sup> (2010) se estudiaron variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. El objetivo del estudio fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. La

muestra fue de 353 pacientes. La caracterización de las variables sociodemográficas de creencias y de satisfacción se realizó utilizando un instrumento validado (escala de Likert). Encontrándose que el 84% reportó estar satisfecho con la atención odontológica.

Betín et al.<sup>5</sup> (2009) se determinaron el grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, la recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. El estudio concluyó que el 89 % de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94 % consideró los servicios económicos con respecto a otras instituciones y la duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%.

Muza et al.<sup>4</sup> (2008) se evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con tres especialidades dentales: Odontopediatría, Periodoncia y Cirugía Oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes mujeres, de 15 años y más que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental de Hospital Rancagua de Chile. Se concluyó que nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente, las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista - paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.

### **Nacionales**

Bustamante W. (Chiclayo, 2014).<sup>14</sup> "Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo". El propósito de esta investigación fue determinar

las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de una Universidad de Chiclayo. El diseño de la presente investigación es de tipo descriptivo, la población estuvo conformada por un grupo de 169 pacientes. Se aplicó un instrumento validado por juicio de experto, además de la prueba estadística alfa de Cronbach (0.844) para su confiabilidad; que sirvió para evaluar la calidad de servicio y la opinión al respecto de los pacientes acerca de la atención prestada en la clínica odontológica. Los valores obtenidos se analizaron mediante estadística descriptiva, frecuencias y porcentajes. Los resultados del estudio evidenciaron un alto nivel de satisfacción por parte de los pacientes, el área donde se evidenció mayor déficit fue en cuanto a los precios de los tratamientos donde el 41.43% de los encuestados se mostraron indiferentes ante esta pregunta.

Ninamango W ( Lima 2014)<sup>15</sup> Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Describir la percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza (HNAL) en enero del 2014. Fue un estudio Descriptivo, Transversal y Observacional. Se seleccionó de manera no probabilística una muestra de 230 usuarios de los consultorios externos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014. Se utilizó muestreo no probabilístico, empleándose la encuesta SERVQUAL modificada a 22 pares de preguntas el cual mide la satisfacción calculando la diferencia entre las respuestas para las expectativas y las percepciones. Los datos fueron analizados con el paquete estadístico SPSS. Se halló una insatisfacción global de 83.9% e insatisfacción en las dimensiones de

respuesta rápida de 81,7%; las dimensiones de: confiabilidad (78.3%), Aspectos Tangibles (72.6%), empatía (69.6%) y seguridad (63.9%). En conclusión la insatisfacción encontrada (83,9%) es muy alta en comparación a estudios previos. Las expectativas son altas en comparación a las percepciones. No se encontró asociación estadísticamente significativa entre los factores sociodemográficos y la satisfacción global ni las dimensiones.

Alfaro A (Trujillo 2013)<sup>16</sup> “Satisfacción Del Paciente Con La Atención Odontológica En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional De Trujillo”. El presente estudio de tipo básico, descriptivo y corte transversal en pacientes que fueron atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo, durante los meses de Agosto a Octubre de 2013. La muestra fue de 184 pacientes, de los cuales 136(73.9%) son mujeres y 48 (26.1%) son hombres. Los resultados muestran un nivel de satisfacción alto en 97,8%, medio en 2,2%; no existiendo bajo nivel de satisfacción. Se concluye que la mayoría de los pacientes atendidos en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo presentan un alto nivel de satisfacción con la atención.

Torres ,G (Lima 2014).<sup>17</sup> “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente Peruana”. Estudiaron el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. Su diseño fue descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. Se

incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos. Se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

Rodríguez M (Lima 2012)<sup>18</sup>. 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". La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo general, identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por todos los pacientes que recibieron atención en las clínicas durante el segundo semestre del año 2011. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia

interna. Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0,05$ ) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%) En conclusión éste trabajo se centró en explorar y determinar, aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica. Esto permite constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en dicha institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus clientes y un mejoramiento continuo de la calidad.

Gonzales<sup>8</sup> (2004) se estudió el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la muestra estuvo constituida por 172 pacientes y los datos fueron obtenidos mediante una encuesta individual. Se concluyó que hubo un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios como muy buenos y buenos en cuanto a infraestructura y equipamiento, el 33.7% de pacientes, manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera.

### **Locales**

Martel, I (Huánuco, 2014)<sup>19</sup>. Calidad en la Atención Percibida por los Pacientes en la Clínica Odontológica De La Escuela Académica Profesional De Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán”. En la presente investigación se busca determinar cual es calidad de servicio percibido, es decir, de la atención odontológica a los pacientes atendidos anteriormente en la clínica. Para ello se utilizó el cuestionario Servqual. Este cuestionario se basa en que la calidad, desde el punto de vista, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente (expectativas) y lo efectivamente recibido (percepción). Se encontró que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones, en cuanto percepción manifestaron un alto índice de insatisfacción como muestra estadístico el 100% de los encuestados manifestó totalmente de acuerdo sobre sus expectativas sobre la calidad de atención en una clinica odontológica de prestigio, mientras que casi el 100% de los encuestados manifiestan una insatisfacción sobre las percepciones sobre la calidad de atención en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Guerrero, I (Huanuco ,2015)<sup>20</sup>.” Nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clinica odontológica de la UNHEVAL”. En la presente investigación se busca conocer el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL Huánuco – 2015, para lo cual se realizó un estudio de nivel explicativo descriptivo con diseño no experimental, de campo y de corte transversal, con una muestra de 60 padres de familia que atendieron a sus hijos en la clínica. Los datos muestran un nivel de

satisfacción alto en 96,7%, medio 3,3%; no existiendo bajo nivel de satisfacción con la atención odontológica de sus niños. Se concluye que la mayoría de los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontología de la UNHEVAL, presenta un alto nivel de satisfacción con la atención que reciben.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

No es fácil definir el término de Calidad, es un concepto muy subjetivo.

<sup>1</sup> Pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la lengua española como el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”.<sup>21</sup>

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”.<sup>22</sup> Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.<sup>1</sup>

Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos



técnicamente óptimos. En los servicios de salud se contemplan 2 tipos de calidad:

- **Técnica:** Es la asistencia con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar.
- **Sentida;** Es dada por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos.<sup>23</sup>

Determina preferencialmente la satisfacción del usuario pero que pueden afectar de manera notable los resultados clínicos esperados, esto se enfoca exclusivamente en las características no médicas de la interacción del usuario con el sistema, no incorpora los aspectos clínicos de esta interacción.<sup>9</sup>

### **2.2.2 El modelo de calidad de servicio**

Mediante el cuestionario SERVQUAL se asume que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega. Concluyen en que los factores encontrados que son determinantes en la calidad del servicio, principalmente implican comunicación y procesos de control.<sup>24</sup> Las dimensiones de calidad de servicio por el modelo de calidad de servicio del cuestionario (SERVQUAL) son:

- **Fiabilidad.-** La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- **Garantía.-** El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.
- **Tangibilidad.-** La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.

- **Empatía.**- La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.
- **Sensibilidad.**- La buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.<sup>25, 26</sup>

### 2.2.3 Satisfacción del paciente

La satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el estado de salud del individuo.<sup>8</sup>

Kotler<sup>25</sup> define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas".

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.<sup>21</sup>

Diversos modelos tratan de explicar la formación de la satisfacción del cliente los cuales se han creado en los últimos años con el fin de relacionar los factores determinantes que inciden en la satisfacción:

Vela introdujo el modelo de disconfirmación de las expectativas en sus estudios sobre la satisfacción de la clientela. La disconfirmación es un proceso mental del individuo que delimita el nivel de satisfacción con el producto o servicio comprado.<sup>26</sup>

Tinoco y Ribeiro proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio.<sup>27</sup>

#### **2.2.4 Percepción del paciente**

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.<sup>27</sup>

Cuando más complejo e intangible sea un servicio, más se cerrará el usuario a criterios inmediatamente ponderables, en especial se presentan:

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tienen que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso.<sup>27</sup>

### 2.3 Definición de términos básicos

- **Tecnología:** Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.
- **Empatía:** Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales.
- **Manejo del dolor:** Sensación desagradable provocada por estimulación de terminaciones nerviosas sensitivas. Es un síntoma fundamental de la inflamación y resulta muy valioso para el diagnóstico de muchos trastornos y enfermedades. El dolor puede ser leve o grave, crónico, agudo, lancinante, urente, sordo o intenso, de localización precisa o difusa o bien referida.
- **Eficacia:** Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo

predeterminado (es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).

- **Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.
- **Manejo del dolor:** Sensación desagradable provocada por estimulación de terminaciones nerviosas sensitivas. Es un síntoma fundamental de la inflamación y resulta muy valioso para el diagnóstico de muchos trastornos y enfermedades. El dolor puede ser leve o grave, crónico, agudo, lancinante, urente, sordo o intenso, de localización precisa o difusa o bien referida.

## 2.4 Bases epistémicos

**Calidad :** Es un sentido etimológico el concepto de calidad proviene del latín QUALITIS que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa, y es sinónimo de cualidad clase, aptitud, excelencia, categoría, casta, nobleza, superioridad entre muchas acepciones<sup>28</sup>.

**Donabedian (1984)** Define la Calidad de la atención como “el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención.

Hacer calidad es un imperativo ético de la vida. El reto para los profesionales de la salud es mantener una alta calidad en su desempeño y el vehículo para ello es el establecimiento de procesos de control total de calidad como medida para evaluar y probar que se está entregando un

cuidado óptimo, eficaz, efectivo, con la satisfacción absoluta del paciente. La calidad no es un concepto simple y su significado varía dependiendo de las condiciones históricas, culturales. Evaluación de la calidad debe apoyarse en una definición conceptual y operativa de lo que significa calidad de la atención médica. En este aspecto fundamental se presentan muchos problemas, la calidad de la atención es una idea extraordinariamente, difícil de definir. Hay algunos que consideran que la calidad del cuidado de la salud es una propiedad tan compleja y misteriosa, que no es asignable a una especificación previa.<sup>29</sup>

Según Juran. Hay muchas frases cortas entre las que elegir, pero la frase corta es una trampa. No se conoce ninguna definición breve que traiga como consecuencia un acuerdo real sobre lo que quiere decir calidad. Sin embargo, es vital el acuerdo real; no podemos planificar la calidad a menos que primero nos pongamos de acuerdo en lo que quiere decir calidad<sup>30</sup>.

Desde el punto de vista del modelo industrial, la calidad tiende a definirse en función de la aceptación del producto por el cliente.

Juran la define como “idoneidad o aptitud o para el uso”, en tanto que para Ishikawa es la “satisfacción de los requisitos de los consumidores de ese producto o servicio”<sup>31</sup>.

W.Edwards Deming (1992), describe la calidad como “un grado predecible de uniformidad y confiabilidad de un producto a bajo costo y acorde con el mercado.” Esto solo será posible si se establece un control estadístico de la calidad, si se logra el cambio en la cultura organizacional y se compromete a los trabajadores en los procesos de producción de la empresa. Una observación que acompaña esta definición establece que al

determinar si un producto o servicio satisface su aplicación debe considerarse el efecto de tal producto o servicio a la sociedad (DEMING: 1992).

De acuerdo con Rafael Ignacio Pérez Uribe (1992), la calidad es satisfacción de las necesidades a diferentes niveles a partir de la producción de un bien o servicio para y por el hombre.

Para Gómez, la calidad puede definirse como “la satisfacción de un consumidor utilizando para ello adecuadamente los factores humanos, económicos, administrativos y técnicos de tal forma que se logre un desarrollo integral y armónico del hombre de la empresa y de la comunidad”. Esto significa que la calidad no esta circunstancia exclusivamente al producto sino que se puede ampliar a aspectos tan variados como la calidad de vida, la calidad humana, calidad de la administración, calidad del sistema de la comercialización, calidad del servicio y calidad del cliente<sup>32</sup>.

**Satisfacción del usuario:** se refiere a la complacencia del usuario en función a sus perspectivas del servicio que recibe del personal que lo atiende.

El autor PHILIP, lo define como “el estado de animo de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas”.

Según KOTLER la satisfacción es función del desempeño percibido y de las expectativas. Si el desempeño se queda corto ante las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas,

el cliente queda satisfecho. Si el desempeño supera las expectativas, el cliente queda muy satisfecho y encantado <sup>24</sup>.

En la atención sanitaria la satisfacción del paciente, es ante todo, una medida del resultado de la interacción entre profesional de la salud y paciente. Se cree que las expectativas son uno de los determinantes primarios de la satisfacción del paciente<sup>29</sup>.

Los consumidores de los servicios sanitarios tienen necesidades que dan lugar a demandas de la atención médica y son reveladoras de las preferencias del consumidor. Por otra parte se ha comprobado que los usuarios correlacionan su grado de satisfacción con la calidad intrínseca de la atención médica. (MATEO: 2003).



## CAPITULO III

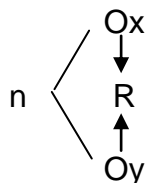
### MARCO METODOLOGICO

#### 3.1 Tipo de investigación

- Según el análisis y alcance de los resultados la investigación fue de tipo descriptivo, porque fueron dirigidos a Conocer “cómo fue” o “cómo fueron” la situación de las variables que se estudiaron.
- Según el período y secuencia del estudio fue de tipo transversal, porque las variables se estudiaron simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.
- Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información, el estudio fue de tipo prospectivo, porque la información de los datos se recabaron en el presente.

#### 3.2 Diseño y esquema de la investigación

Para la investigación se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Dicho esquema fue el siguiente:



**Donde:**

n : Representó a la muestra estudiado.

Ox : Representó a los datos de la variable independiente (factor determinante).

Oy : Representó a los datos de la variable dependiente (nivel de satisfacción)

R : Representó a la relación de datos de ambas variables.

**3.3 Población y muestra****Población:**

La población está conformado por todos los usuarios que acudieron a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016, haciendo un total 164 usuarios. 97 de género masculino y 67 de género femenino.

**Muestra:**

La muestra tiene carácter no probabilístico porque se optó por la totalidad de la población de 164 datos por la poca cantidad de usuarios de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

**3.4 Características de la población****• Criterios de inclusión:**

- Todos los Usuarios que acuden en la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2016.
- Pacientes que recibieron por lo menos una consulta previa y un tratamiento posterior
- Pacientes mayores de 18 años de edad

**• Criterios de exclusión**

- Usuarios que acudieron a solicitar consulta por primera vez y que no recibieron atención en la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán que formaron parte de estudio, usuarios tratados antes y posteriormente a la fecha para la recolección de datos.
- Pacientes que no aceptan participar voluntariamente en la investigación.
- Pacientes con enfermedad psiquiátrica
- Pacientes con retardo mental.

**3.5 Instrumento de recolección de datos****• Validez de contenido**

La ficha de recolección de datos fue elaborada en dos partes, la primera con datos generales como edad, sexo y nivel educativo; para la segunda parte se elaboraron 8 preguntas con 03 alternativas como respuesta.

**• Prueba piloto**

Se entregó el cuestionario a cada paciente que llegó a dicha clínica, en un total de 17 encuestas entregadas, siendo el 10 % del total de la población inicialmente, agosto 2016, a posterior se hizo la encuesta a 147 octubre y noviembre 2016

Se proporcionó la encuesta y un lapicero a todo paciente que estaba esperando por su atención odontológica. El tiempo estimado para el llenado de cada encuesta fue de 5 a 7 minutos. Una vez finalizada la

participación, se preguntó a cada paciente si existía alguna duda, inquietud o problema en el desarrollo de la encuesta.

Este mini ensayo o prueba piloto se realizó durante el lapso de una semana interdiarias, en tres ocasiones, con los pacientes que asistieron por atención en la Clínica integral Odontológica.

- **Codificación**

Las preguntas del instrumento se codificaron en forma secuencial es decir 1, 2, 3 alternativas por pregunta diseñado en el cuestionario priorizando de Alto (1), Medio (2) y Bajo (3).

- **Confiabilidad del instrumento**

El estadístico de confiabilidad empleado en la presente investigación fue: Alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0.82, lo cual dentro del análisis de confiabilidad se consideran confiables; esto si se toma en cuenta que los instrumentos altamente confiables es aquel que logra puntuaciones mayores o iguales a 0.70.

**Tabla Nº 2:** Estadísticos de confiabilidad estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
0.826	0.844	17

### 3.6 Técnicas de recojo, procedimiento y presentación de datos

La técnica utilizada fue la encuesta tipo individual. Se solicitó permiso al coordinador de Clínica. Los usuarios fueron captados mientras esperaban atención fuera de la Clínica Odontológica. A cada paciente que aceptó ser parte de la investigación se le entregó un cuestionario, siendo el tiempo empleado para contestar las preguntas de 5 a 7 minutos.

El cuestionario estuvo conformado por: introducción, datos generales e información específica. Se asignó alternativas de Alto, Medio y Bajo.

El conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado fueron organizados y resumidos, que se ha tabulado son las cuales se ha formulado los cuadros estadísticos de carácter descriptivo con opiniones vertidas de los encuestados para obtener resultados porcentuales que forma parte en capítulo de “Resultados” del trabajo de campo y para cumplir con los objetivos formulados y por consiguiente comprobar con las hipótesis

Para la validez del instrumento se usó prueba estadística de alfa de Cronbach en cuanto a la confiabilidad

Los datos fueron procesados utilizando Microsoft Excel XP y el Programa Estadístico SPSS 22.0.

### **3.7 Aspectos éticos**

#### **✓ Principios éticos**

- Se consideró los parámetros bioéticos mediante la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos de los participantes.
- Se dejado a libre voluntad la participación a este estudio mediante la respectiva explicación verbal y escrita de la hoja.
- Los beneficios del estudio han servido para la aplicación de medidas de mejora en la atención brindada en la clínica odontológica de la UNHEVAL.

## **CAPITULO IV RESULTADOS**

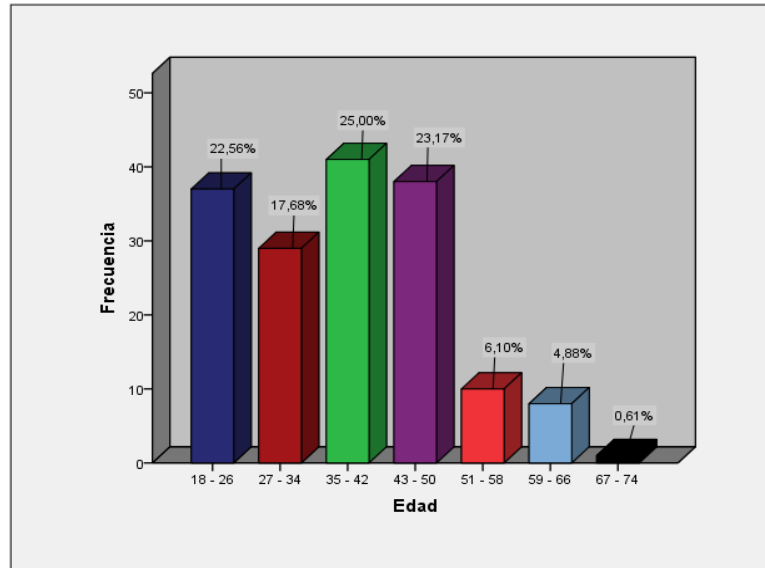
### **Cuadro N° 01**

**Usuarios que acuden a la Clínica Integral odontológica de la Universidad  
Nacional Hermilio Valdizán – 2016 según Edad**

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 - 26	37	22,6
27 - 34	29	17,7
35 - 42	41	25,0
43 - 50	38	23,2
51 - 58	10	6,1
59 - 66	8	4,9
67 - 74	1	,6
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Registro de Historias Clínicas de la E.P.Odontología

### **Grafico N° 01**



Fuente: Cuadro N °01

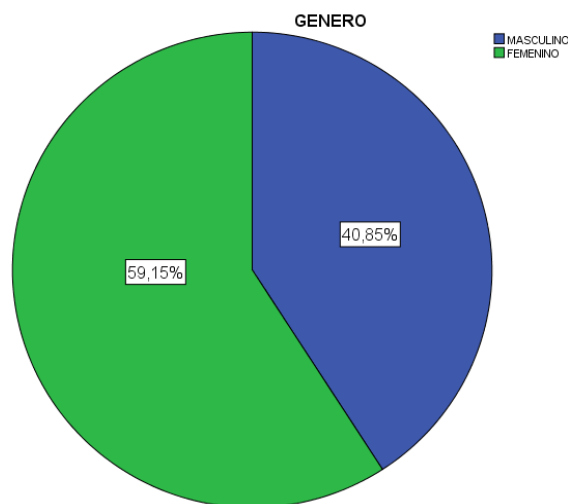
### Interpretación y Análisis

En la cuadro se observa que un 25%(41) de usuarios estudiados presentaron edades entre 35 - 42, el 23.2%(38) entre 43 - 50, el 22.6%(37) entre 18 - 26, el 6.1%(10) entre 51 - 58, el 4.9%(8) entre 59 – 66, el 0.6%(1) entre 67- 74 años.

**Cuadro N° 02****Usuarios que acuden a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016 según Género**

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	67	40,9
FEMENINO	97	59,1
Total	164	100,0

Fuente: Registro de Historias Clínicas de la E.P.Odontología

**Grafico N° 02**

Fuente: Cuadro N °02

**Interpretación y Análisis**

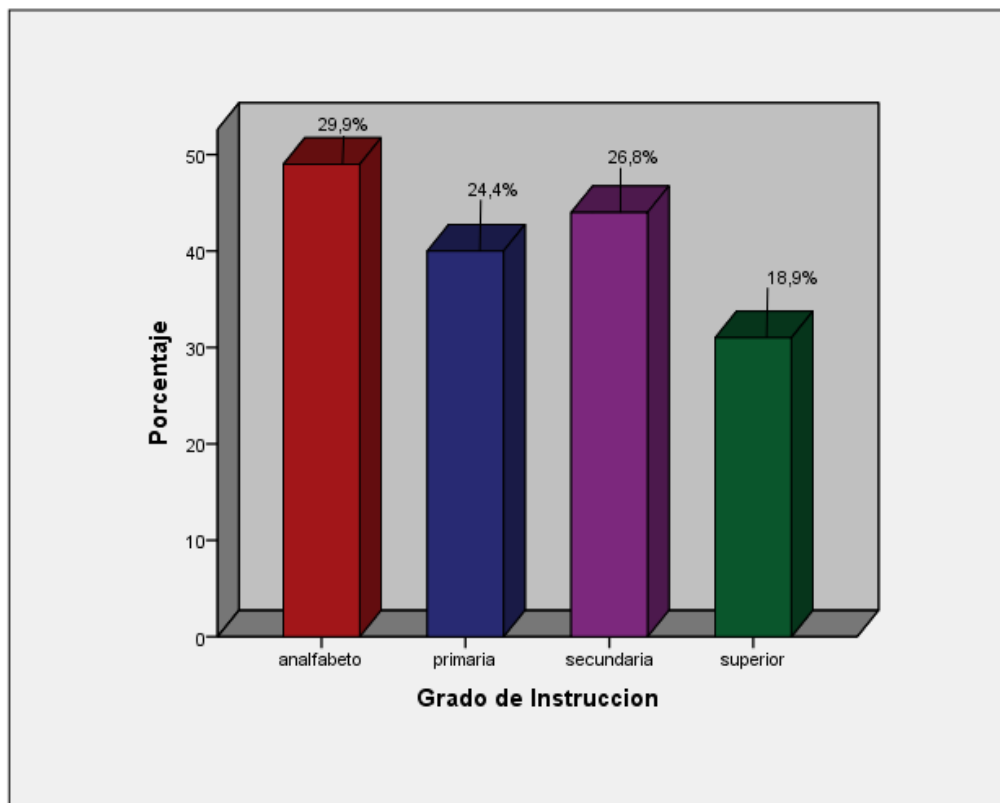
En el cuadro se observa que un 59.1%(97) pertenece al sexo femenino y 40.9%(67) al sexo masculino.



**Cuadro N° 03****Usuarios que acuden a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – 2016 según el Grado de Instrucción**

<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Analfabeto	49	29,9
Primaria	40	24,4
Secundaria	44	26,8
Superior	31	18,9
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

Fuente: Registro de Historias Clínicas de la E.A.P.Odontología

**Gráfico N° 03**

Fuente: Cuadro N °03

**Interpretación y Análisis**

En el cuadro se observa que un 29,9%(49) de usuarios estudiados presentaron el grado de instrucción Analfabeto, el 26,8%(44) Secundaria, el 24,4%(40) Primaria, el 18,9%(31) Superior.

## Cuadro N° 04

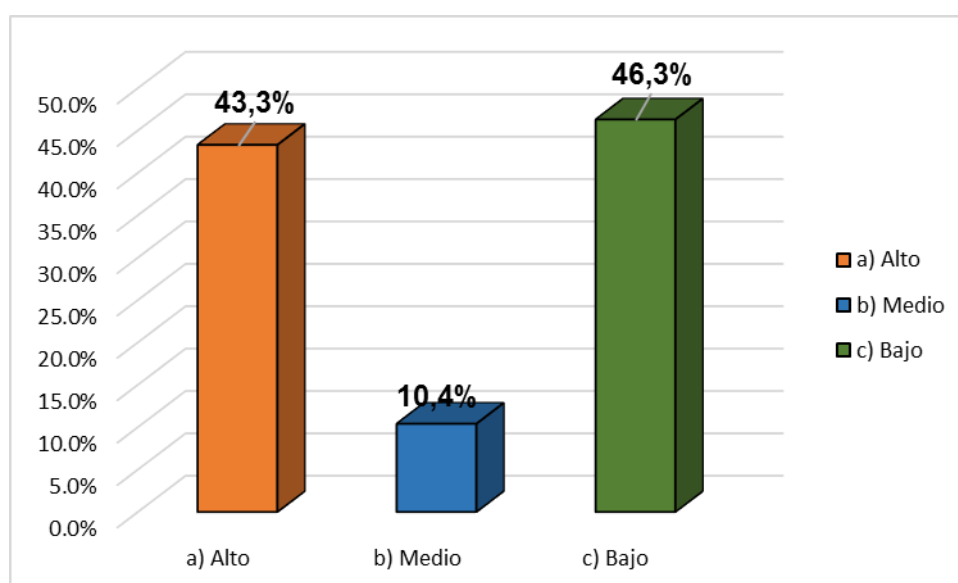
**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto al confort que acuden a la clínica integral Odontológica. Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2016**

<b>Pregunta 01: El Nivel de satisfacción con respecto al Confort</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	71	43,3
Medio	17	10,4
Bajo	76	46,3
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 04



Fuente: Cuadro N° 04

## Interpretación y Análisis

Un porcentaje de 46,3% (76) de usuarios de la muestra estudiado afirmaron estar con un nivel de satisfacción bajo con respecto al Confort que presenta la Clínica Integral Odontológico, el 43,3% (1) con un nivel de satisfacción alto y, el 10,4% (17) con un nivel medio.

## Cuadro N° 05

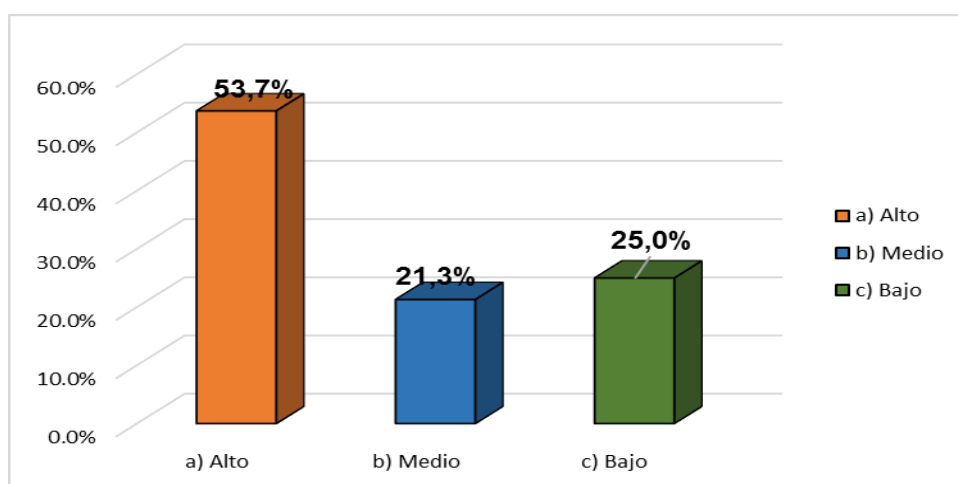
**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la accesibilidad a la  
Clínica Integral Odontológica Universidad Nacional Hermilio  
Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 02: El Nivel de satisfacción con respecto a la Accesibilidad</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	88	53,7
Medio	35	21,3
Bajo	41	25,0
<b>Total</b>	164	100,0

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 05



Fuente: Cuadro N°05

**Interpretación y Análisis**

Un porcentaje de 53,7% (88) de usuarios de la muestra estudiado manifestaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la accesibilidad que presenta la Clínica Odontológica, el 25% (41) con un nivel de satisfacción bajo y, el 21.3% (35) con un nivel bajo.

## Cuadro N° 06

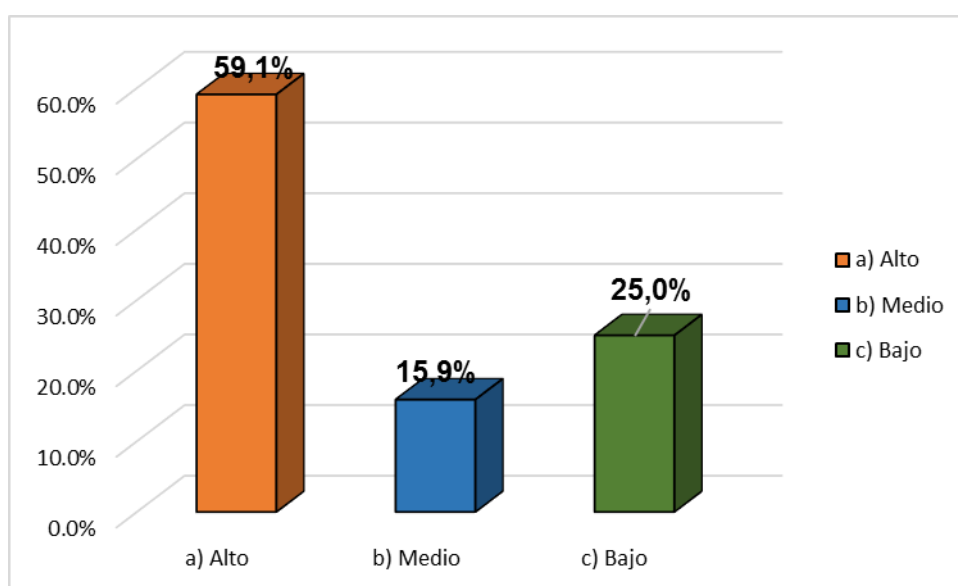
**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la tecnología usada para los tratamientos en la Clínica Integral Odontológica Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 03: El Nivel de satisfacción con respecto a la Tecnología</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	97	59,1
Medio	26	15,9
Bajo	41	25,0
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 06



Fuente: Cuadro N° 06

### Interpretación y Análisis

Un porcentaje de 59,1% de usuarios de la muestra estudiado indicaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la tecnología usada para los tratamientos en la Clínica Integral Odontológico, el 25,0% (41) con un nivel bajo y el 15,9% (26) con un nivel medio.

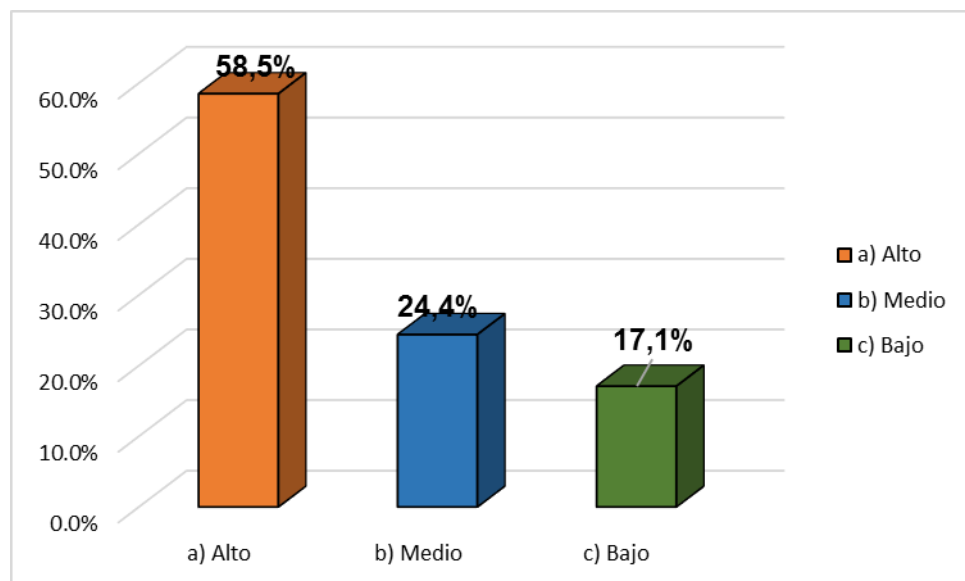
**Cuadro N° 07**

**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la empatía de los operadores de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 04 : El Nivel de satisfacción con respecto a la Empatía</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	96	58,5
Medio	40	24,4
Bajo	28	17,1
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

**Elaboración:** Tesista

**Gráfico N° 07**

**Fuente:** Cuadro N °07

**Interpretación y Análisis**

Un porcentaje de 58,5% (96) de usuarios de la muestra estudiado opinaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la empatía de los operadores de la Clínica Integral Odontológica, el 24,4% (40) con un nivel medio y, 17,1% (28) con un nivel bajo.

## Cuadro N° 08

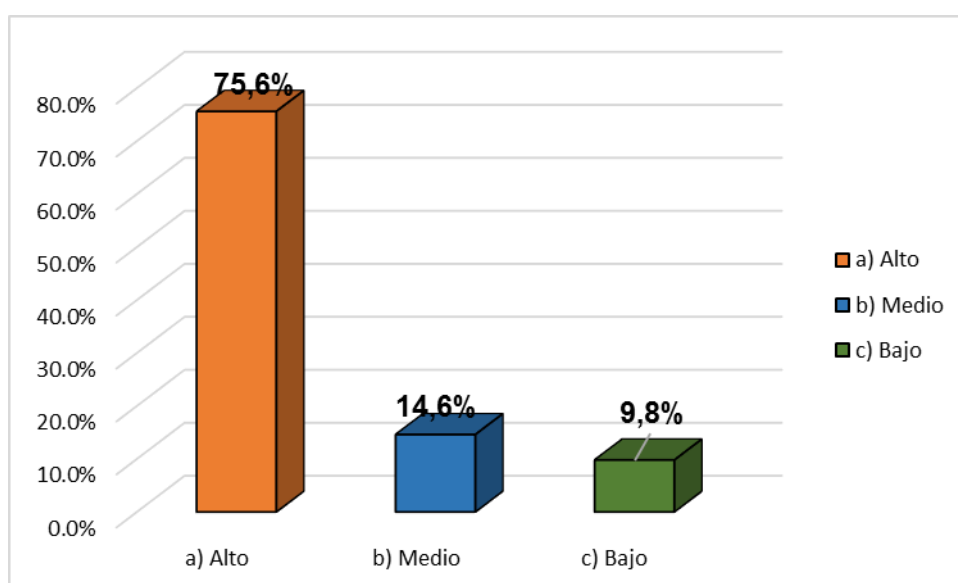
**Nivel de satisfacción de los usuarios respecto al manejo del dolor de los operadores de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 05: El Nivel de satisfacción con respecto al Manejo del Dolor</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	124	75,6
Medio	24	14,6
Bajo	16	9,8
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 08



Fuente: Cuadro N °08

## Interpretación y Análisis

Un porcentaje de 75,6% (124) de usuarios de la muestra estudiados afirmaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto al manejo de dolor que disminuyen por operadores de la Clínica Integral Odontológico, el 14,6%(24) con un nivel medio y, el 9,8% (16) con un nivel bajo.

## Cuadro N° 09

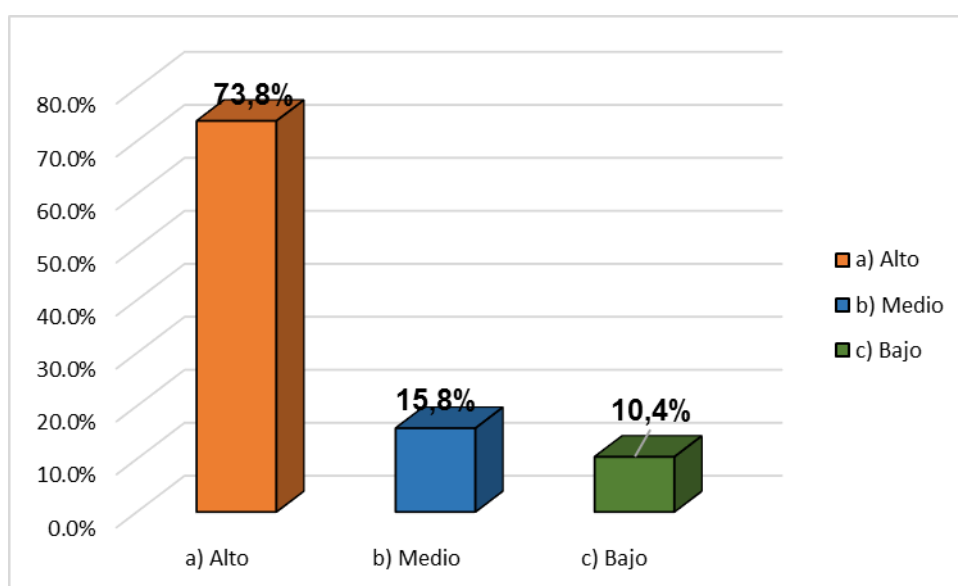
**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la competencia técnica del operador en la atención brindada en la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 06: El Nivel de satisfacción con respecto a la Competencia Técnica</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	121	73,8
Medio	26	15,8
Bajo	17	10,4
<b>Total</b>	164	100,0

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 09



Fuente: Cuadro N° 09

### Interpretación y Análisis

Un porcentaje de 73,8% (121) de usuarios de la muestra estudiados manifestaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la competencia técnica del operador que emplea en la Clínica Integral Odontológico, el 15,8% (26) con un nivel medio y, el 10,4%(17) con un nivel bajo.

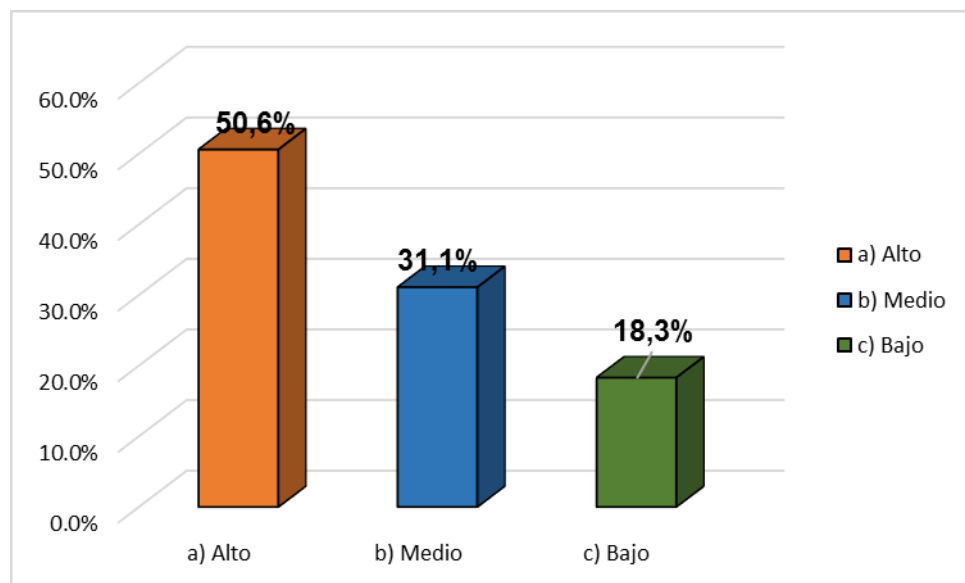
**Cuadro N° 10**

**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la eficacia y resultados en el tratamiento brindado en la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 07: El Nivel de satisfacción con respecto a la eficacia y resultados</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	83	50,6
Medio	51	31,1
Bajo	30	18,3
<b>Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

**Elaboración:** Tesista

**Gráfico N° 10**

**Fuente:** Cuadro N °10

**Interpretación y Análisis**

Un porcentaje de 50,6% (83) de usuarios de la muestra estudiados manifestaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la eficacia y resultados en el tratamiento brindado en la Clínica Integral Odontológica, el 31,3% (51) con un nivel medio y, el 18,3% (30) con un nivel bajo.



## Cuadro N° 11

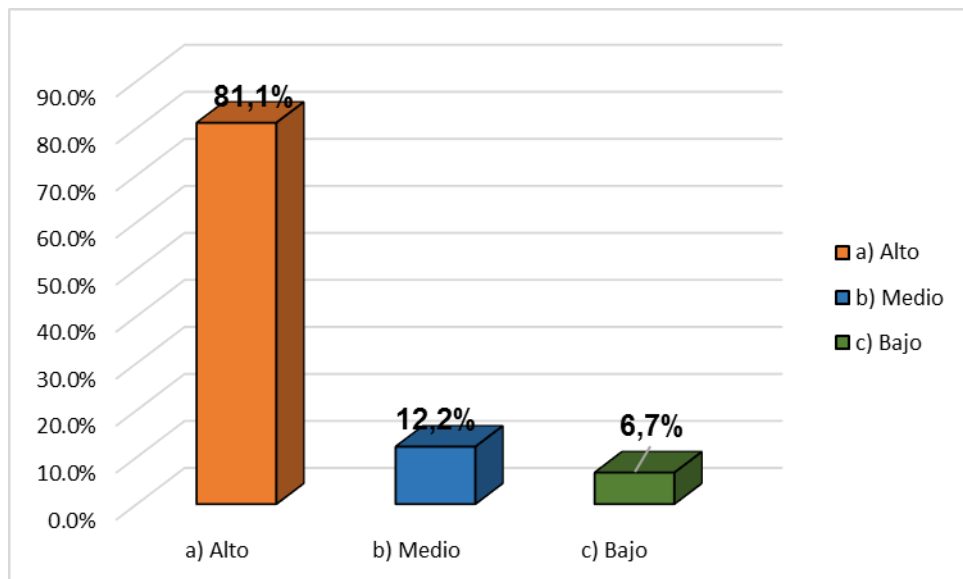
**Nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura de  
la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio  
Valdizán, 2016**

<b>Pregunta 08: El Nivel de satisfacción con respecto a la infraestructura</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
Alto	133	81,1
Medio	20	12,2
Bajo	11	6,7
<b>Total</b>	164	100,0

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 11



Fuente: Cuadro N °11

**Interpretación y Análisis**

Un porcentaje de 81,1% (133) de usuarios de la muestra estudiados indicaron tener un nivel de satisfacción alto con respecto a la infraestructura que presenta la Clínica Integral Odontológica, el 12,2% (20) con un nivel medio y, el 6,7% (11) con un nivel bajo.

## Cuadro N° 12

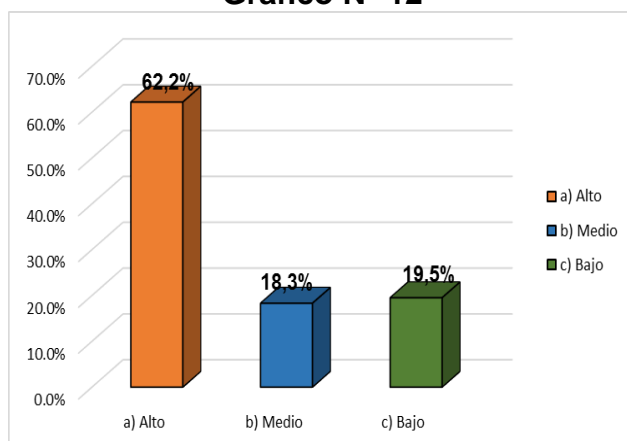
**Factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la  
Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio  
Valdizán, 2016**

Factor determinante	Nivel de satisfacción						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
• Confort	71	43,3	17	10,4	76	46,3	164	100
• Accesibilidad	88	53,7	35	21,3	41	25,0	164	100
• Tecnología	97	59,1	26	15,9	41	25,0	164	100
• Empatía	96	58,5	40	24,4	28	17,1	164	100
• Manejo de dolor	124	75,6	24	14,6	16	9,8	164	100
• Competencia técnica	121	73,8	26	15,8	17	10,4	164	100
• Eficacia	83	50,6	51	31,1	30	18,3	164	100
• Infraestructura	133	81,1	20	12,2	11	6,7	164	100
<b>PROMEDIO TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>62,2</b>	<b>30</b>	<b>18,3</b>	<b>32</b>	<b>19,5</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta, Octubre, Noviembre 2016

Elaboración: Tesista

## Gráfico N° 12



Fuente: Cuadro N°12

## Interpretación y Análisis

Un porcentaje promedio general de 62,2% (102) de usuarios de la muestra estudiados presentaron un nivel de satisfacción alto con respecto al factor determinante (confort, accesibilidad, tecnología, empatía, manejo del dolor, competencia técnica, eficacia e infraestructura que presentan la Clínica Integral Odontológico para la atención, el 19,5% (32) presentaron un nivel de satisfacción bajo y, el 18,3% (30) presentaron un nivel de satisfacción medio.

### Prueba de hipótesis

Para el contraste de la hipótesis se aplicó la estadística no paramétrica de la significancia del chi cuadrado en base a los datos obtenidos en las dimensiones de las variables.

	<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>GL</b>	<b>P</b>
<b>Factor determinante</b>	102	30	32	0.05	14	0.01

La tabla nos muestra el valor de significancia de ( $p= 0.01$ ) aceptando la hipótesis de investigación: El factor determinante conlleva al nivel alto de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2016.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIONES DE RESULTADOS**

La presente investigación fue de tipo descriptivo, transversal, prospectivo; tuvo como objetivo Conocer el factor determinante del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Esta investigación se realizó con 164 pacientes que acudieron a clínica universitaria por atención odontológica, durante el periodo de 2016.

Los resultados obtenidos en este estudio en cuanto al confort, demuestran que el 43,4% no suelen esperar mucho tiempo para su atención odontológica, similar caso de las investigaciones realizada por Acosta L, et al<sup>11</sup>. 20,5%, Muza<sup>4</sup> 33,6% y Rodríguez<sup>18</sup> 27,1%, de usuarios señalaron que suelen esperar poco para su atención odontológica, en ambos estudios la mayoría de la población estuvo conformada por ambos sexo, el tiempo de espera de los pacientes también está influenciado por la falta de personal auxiliar para el reparto de historias clínicas y material de proveeduría, retrasando la pronta atención de los pacientes. Según el ambiente de atención el 19% muestra que se encuentran de acuerdo con el nivel de satisfacción sobre la atención

odontológica a diferencia de Alfaro<sup>16</sup> que encontró 49,5% muy satisfecho y torres<sup>17</sup> con 43,2% de acuerdo con respecto a la comodidad de la sala espera, pero aun este resultado son inferiores al 73,3% reportado por Elizondo<sup>12</sup>. Lo que se puede explicar sobre estos resultados inferiores es quizás por la satisfacción sobre la sala de espera y el desorden provocado por los mismos alumnos durante el tiempo de permanencia en la clínica.

Otra dimensión estudiada por Muza<sup>4</sup> 45.8 % y Betín *et al*<sup>5</sup> 94% fue el costo de los tratamientos, donde su estudio demostró que el de los pacientes encuestados manifestaron que los precios de los tratamientos eran económicos, mientras que en nuestro estudio 38,4% de los encuestados se mostraron indiferentes en cuanto a los precios de los tratamientos, lo que demuestra la falta de información que los operadores brindan a los pacientes acerca del costo de los tratamientos manejados en la clínica universitaria o la falta de importancia que los pacientes prestan a este aspecto.

El nivel de satisfacción según accesibilidad, se aprecia que el 53,7% están con un nivel de satisfacción alto sobre la atención odontológica. En los estudios realizado por Elizondo<sup>12</sup> 68% y torres<sup>17</sup> 62% son resultados inferiores al reportado por Alfaro que muestra que el 73,9% están muy satisfechos. La poca satisfacción que los pacientes encuestados indican se debe a la clínica están localizadas en un lugar poco accesible, ya que no hay señalización o indicaciones para orientarse y poder ubicarla si viene por primera vez, y un poco en desacuerdo con las horas de atención ya que es muy temprano, pero esto se contrarresta por el mínimo o ningún costo de tratamiento ya que la atención es parte de un modelo educación servicio social por parte de los alumnos en formación.

González<sup>8</sup> determinó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UNMSM, donde los pacientes encuestados calificaron con un nivel de satisfacción de medio 32% y alto 56,4% (en una apreciación de 88,4% entre medio y alto) la apreciación de los equipos dentales, similares resultados se mostraron en nuestro estudio donde los pacientes manifestaron estar con un nivel satisfactorio alto de acuerdo que la clínica posee equipos modernos y de alta tecnología para su atención, lo que refleja el buen estado en que se encuentra la clínica universitaria en relación a equipos y tecnología para los usuarios.

La investigación realizada por Muza<sup>4</sup> 53,4%, Bustamante<sup>14</sup> 67,4% en cuanto a la dimensión de empatía obtuvo una calificación de excelente de los pacientes, resultados similares se evidenciaron en el presente estudio donde los pacientes manifestaron estar con un nivel de satisfacción alto en un total de 58,5% en que su operador es atento y amable en su trato; un aspecto positivo que demuestra la buena relación que posee el operador hacia sus pacientes con una gran atención individualizada y esmerada.

En un estudio realizado por López<sup>13</sup> donde evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes mediante cuestionarios de salud, el ítem en donde se especificaba que los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor el 31 % de los encuestados estuvieron de acuerdo, diferentes resultados se evidenciaron en esta investigación donde el 75,6% de los encuestados estuvieron con un nivel de satisfacción alto en que los dentistas realizaban los tratamientos sin ocasionarle dolor. A pesar de que ambos estudios se realizaron en realidades distintas, se comprobó que en nuestro entorno es una

prioridad tratar al paciente sin ocasionarle molestia o dolor alguno, para que de esa forma evitemos el temor o ansiedad al dentista.

En cuanto a la competencia técnica del operador esta investigación demostró que el 73,8% de los pacientes están con satisfacción alta en que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos y el 15,8% están con satisfacción media en que su dentista le explica los tratamientos adecuados para su caso, frente a lo obtenido por Muza<sup>5</sup> 58,4% , Alfaro<sup>16</sup> 97,8% y Elizondo<sup>12</sup> 96,2% de los pacientes califican de excelente la competencia técnica de sus operadores, lo que podría explicarse porque en estos estudios los alumnos de pregrado realizan los procedimientos supervisados por docentes garantizando los tratamientos a los pacientes y evitando errores en la atención, Bustamante<sup>14</sup> indica que el 53,8% está totalmente de acuerdo y el 41,4% de acuerdo en que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos, en los estudios la calificación fue excelente en una dimensión determinante en cuanto a la satisfacción del paciente ya que muchas veces es muy difícil de cuantificar.

El nivel de satisfacción según la eficacia y resultados obtenidos por Elizondo *et al*<sup>12</sup> analizaron los indicadores de satisfacción de los pacientes en cuanto a de su tratamiento; el 69.5% se mostraron muy satisfechos con los resultados, mientras que 67,4% dijo que si recomendaría el servicio a terceras personas y Bustamante<sup>14</sup> que indica que el 43,2% de acuerdo en que los tratamientos realizados fueron buenos, al ser comparado con este estudio revela que el de los pacientes encuestados, el 50,6% están con satisfacción alta en que los tratamientos que les han realizado tienen buenos resultados, de igual forma el 31,1% están satisfacción media. Demostrando de esta manera que a pesar de

ser realidades distintas, existe una preocupación o interés de parte del personal de clínica como de los operadores en que los servicios brindados sean óptimos en cuanto a la percepción del paciente.

Según la infraestructura Betín *et al*<sup>5</sup> evidenciaron en su investigación que de los pacientes encuestados el 93% opina que el equipo no medico correspondiente a aires acondicionados, ventiladores, bebederos, baños, sala de espera, iluminación, privacidad, acústica y seguridad está en buen estado, en cuanto al aseo de las clínicas para el 89% de los encuestados es de buena calidad. Resultados similares presentaron nuestra investigación, donde los pacientes están con un nivel de satisfacción alta 81,1% en que creen que la ventilación e iluminación en la clínica son adecuadas, que la clínica cuenta con los servicios higiénicos limpios y en buen estado, lo cual demuestra las óptimas condiciones y el constante cuidado y mantenimiento de los ambientes, para que de esta forma se brinde un mejor servicio a los usuarios.

Al realizar este estudio se logró conocer los factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios que acuden en la clínica odontológica universitaria en el periodo mencionado, con resultados que demuestran una satisfacción en los usuarios, lo cual indica la existencia de mayores fortalezas que debilidades en cuanto al servicio prestado por la clínica odontológica universitaria.

Los resultados de este estudio contribuyen a tener parámetros de calidad de servicio en la clínica odontológica universitaria que aún podrían mejorarse en el tiempo, a pesar de ser mínima.



## CONCLUSIONES

Según los objetivos planteados y estudiados la investigación concluye:

1. Los usuarios que acuden a la Clínica Integral Odontológica el porcentaje de 88,5% son de edades entre 18 a 50 años, el 59,1% es de género femenino y el 40,9% masculino, en instrucción entre analfabeto y primaria 54,3%, secundaria 26,8% y superior 18,9%.
2. El 46,3% de usuarios consideran el nivel de satisfacción bajo con respecto a confort que brinda la Clínica Odontológica, el 43,3% nivel alto y, el 10,4% nivel medio.
3. El 53,7% de usuarios opinan que el nivel de satisfacción alto con respecto a la accesibilidad, el 25% nivel bajo y, el 21,3% nivel medio.
4. Un porcentaje de 59,1% de usuarios consideran el nivel de satisfacción alto con respecto a la tecnología usada, el 25% nivel bajo y, el 15,9% nivel medio para tratamiento en la Clínica Integral Odontológica - UNHEVAL
5. Un porcentaje de 58,5% de usuarios consideran el nivel de satisfacción alto con respecto a la empatía por los operadores que laboran en la Clínica Odontológica, el 24,4% nivel medio y, el 17,1% nivel bajo.
6. El 75,6% de usuarios se encontraron el nivel de satisfacción alto con respecto al manejo de dolor que actuaban los operadores profesionales, el 14,6% nivel medio y, el 9,8% nivel bajo.
7. El 73,8% de usuarios afirmaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la competencia técnica del operador que emplea en la Clínica Odontológica, el 15,8% nivel medio y, el 10,4% nivel bajo.
8. El 50,6% de usuarios encuentran un nivel de satisfacción alto con respecto a la eficacia y resultados en el tratamiento brindado en la Clínica Odontológica, el 31,1% nivel medio y, el 18,3% nivel bajo.

9. Un porcentaje de 81,1% de usuarios indicaron estar con un nivel de satisfacción alto con respecto a la infraestructura que presenta la Clínica Odontológica para la atención, el 12,2% con nivel medio y, el 6,7% con nivel bajo.
10. El porcentaje promedio general de 62,2% de usuarios consideran un nivel de satisfacción alto con respecto al factor determinante de confort, accesibilidad, tecnología, empatía, manejo del dolor, competencia técnica, eficacia-resultados e infraestructura que presenta la Clínica Odontológica, el 19,5% nivel bajo y, el 18,3 nivel medio.
11. Según la prueba de hipótesis se obtuvo el resultado de ( $p= 0.01$ ) aceptando la  $H_1$ : el factor determinante conlleva al nivel alto de satisfacción del usuario que acuden en la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

## SUGERENCIAS

- La escuela profesional de odontología como unidad académica por intermedio de sus directivos deben hacer gestiones presentando cuadro de necesidades.
- Solicitar presupuesto para implementar con mobiliarios para su ambientación y dar un confort de satisfacción a los usuarios.
- En cuanto a la accesibilidad a futuros profesionales de odontología deben socializar para viabilizar el proceso de atención a los usuarios.
- Las autoridades de la escuela profesional debe gestionar donación ante las organizaciones correspondientes para obtener equipos sofisticados de tecnología para que los futuros profesionales.
- El personal profesional debe tener en cuenta que los usuarios son personas que presentan determinados problemas, como tal necesita ser comprendidos.
- Para la mejora del manejo de dolor, el profesional debe dialogar y ser un amigo más, de manera que permita al usuario pasa por desapercibido el dolor, obteniendo una satisfacción más alto.
- Las autoridades y docentes de la E.P. debe invocar y hacer reflexionar a los futuros profesionales, y como capacitarlos en el manejo y uso de equipos nuevos para ser un profesional más competitivo y lograr una mayor demanda en mercado laboral.
- Las autoridades, docentes y alumnos de la escuela profesional debe programar sesiones para recoger informaciones y socializar para hacer que la imagen de Clínica Odontología se posesionen en mente de los usuarios, alumnos y el público como la mejor en la Región Huánuco

## BIBLIOGRAFIA

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. *Acta Odontológica Venezolana* – vol. 47 N° 1 / 2009. Disponible en: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion\\_satisfaccion\\_usuarios\\_servicios\\_salud.pdf](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.pdf)
2. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – Diciembre [Tesis bachiller]. Lima; 2011
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). *RevFacOdontolUnivAntioq* 2008; 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 *RevChil Salud Pública*. 2008;12(1):12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>.
5. Betin A. Guardela A, Infante K, Díaz A, Gonzalez M. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Duazary Med*.2009;6(2):95-101.Disponible en: [http://www.imbiomed.com/1/1articulos.phpmethod=showDetail&id\\_articulo=58399&id\\_seccion=2051&id\\_ejemplar=5909&id\\_revista=127](http://www.imbiomed.com/1/1articulos.phpmethod=showDetail&id_articulo=58399&id_seccion=2051&id_ejemplar=5909&id_revista=127)

6. Locker D, Liddell M. Correlates of dental anxiety among older adults. *J Dent Res.* 1991 Mar;70(3):198-203. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1999559>.
7. Soto O, Correa M, Delgado L. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia),* 9 (18): 124-136. 2010 Disponible en: [http://rev\\_gerenc\\_polit\\_salud.javeriana.edu.co/vol9\\_n\\_18/estudios\\_6.pdf](http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf)
8. Gonzáles H. Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis bachiller]. Lima; 2004. Disponible en: [http://www.cybertesis.edu.pe/bitstream/cybertesis/2758/1/gonzales\\_dh.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/bitstream/cybertesis/2758/1/gonzales_dh.pdf)
9. Zambrano, F. El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León. 2005, *Revista de Salud Pública y Nutrición. Ed especial No 7.*
10. Lopez J, Pitataxi S, Rodriguez L, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la clínica del adulto de la facultad de odontología de la universidad de Antioquia. *Rev. Javeriana (internet)* 2013. (Citado 9 junio 2015); 12(24): 209–25. Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/6101/4911>.

11. Acosta, MS. Burrone, MJ. Lopez de Neira, M. Lucchese, C. Cometto, B. Ciuffolini, M. Didoni, H. Jure, G. Acevedo, JC. Estario, AR. Fernández. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Rev. Enfermería Global, (internet). 2011 (citado 1 junio 2015), 21(1):1-13. Disponible en: <http://revistas.um.es/eglobal/article/view/115901>
12. Elizondo E, Quiroga G, Palomares I, Martínez I. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011 [citado 28 de diciembre del 2015]; 15(1):99-104. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn2011/spn111d.pdf>.
13. López S, Cerezo C, Paz D. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev Gerenc Polit. 2010 [citado 28 de diciembre del 2015]; 9(18):124-136. Disponible en: [http://rev\\_gerenc\\_polit\\_salud.javeriana.edu.co/vol9\\_n\\_18/estudios\\_6.pdf](http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf)
14. Bustamante Sandoval, Wilson Edinson. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014. Rev USAT (internet), 2014 (citado 14 junio 2015); 15(1):13-27. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/320/1/TLBustamanteSandovalWilsonEdinson.pdf>
15. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Arzobispo Loayza (Internet). Lima: Universidad de Lima. Facultad de Medicina Humana, 2014 (citado 14 junio 2015). Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango\\_vw.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf)

16. Alfaro A. Satisfacción Del Paciente Con La Atención Odontológica En La Clínica Estomatológica De La Universidad Nacional De Trujillo (internet) Universidad Nacional De Trujillo. Facultad de Medicina y Estomatologica,2013(Citado 29 junio 2015)Disponible en : [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/581/AlfaroZelada\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/581/AlfaroZelada_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Grecia Consuelo Torres-González<sup>1,a</sup>, Roberto Antonio León-Manco<sup>2,a</sup> Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015 Abr-Jun;25(2):122-132. Disponible en :[http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v\\_25n2.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v_25n2.pdf)
18. Rodríguez Vargas, Martha Cecilia. 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. (Internet). Lima: Universidad de Lima. Facultad de Medicina Humana,2014(citado 14 junio 2015). Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1120>
19. Martel I,Reynoso E. Calidad en la Atención Percibida por los pacientes en la Clínica Odontológica De La Escuela Académica Profesional De Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán” 2014 (tesis), Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán,Facultad de odontología;2014
20. Guerrero, I. Nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clinica odontológica de la UNHEVAL”.(tesis), Huanuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de odontología;2014

21. Hidalgo J. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. España; 2005.
22. López S, Cerezo C, Paz D. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev GerencPolit. 2010 [citado 28 de setiembre del 2013];9(18):124-136. Disponible en:[http://rev\\_gerenc\\_polit\\_salud.javeriana.eduZco/vol9n18/estudios6.pdf](http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.eduZco/vol9n18/estudios6.pdf)
23. Fornaris M, Frías F, Castillo M, Rodríguez A, Arias Z, Acosta Y. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. MEDISAN 2006; 10(2). Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol10\\_2\\_06/san05206.pdf](http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.pdf). Duarte J. Calidad de Servicio. Economía de una Empresa. Barcelona; 2005. Disponible en:<http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%2en%20Servicio.pdf>
24. Kotler P. Marketing Management. 11<sup>a</sup> ed. UpperSaddleRiver, Nueva Jersey: Prentice Hall, 2003. p. 61.
25. Vela A, “La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción”. En Universidad y Empresa, 2010, 18: 50-71. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187215634003>
26. Ribeiro J, Axe C, Tinoco M. Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector bancario. Gest. Prod. [en línea]. 2010, vol.17, n.4 [citado el 29.09.2013], p. 775-790. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2010000400011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2010000400011&lng=en&nrm=iso). ISSN 0104-530X. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>.



27. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB, Vol. 10 No. 1, 2006, 176 – 203. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910111>
28. Velandia F, Ardón N, Jara MI. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev Gerenc Polit Salud. 2007; 6(13): 139-68
29. Donabedian A. The quality of care. How Can It Be Assessed? JAMA. 1988; 260(12): 1743-48
30. Juran, L.(1990). Juran y la planificación para la calidad. Tercera edición. Madrid, Ediciones Diaz de Santos
31. Abdulaziz Al-Ibrahim. Gestión de la calidad y su papel en la mejora de la calidad del servicio en el sector público. Revista de Ciencias Empresariales y de Gestión . 2014; 2 (6): 123 - 147. Doi: 10.12691 / jbms-2-6-1.
32. Gomez J. Evaluación de la calidad de atención desde la perspectiva del usuario externo C.S. Tarata (tesis magister) lima. UPCH, 2003

# ANEXOS



**“UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
ESCUELA DE POSTRAGO  
ANEXO N° 01**



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**TITULO: FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE EN LA CLINICA INTEGRAL ODONTOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN – 2016**

**OBJETIVO:** Identificar los factores del nivel de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán- 2016

**RIESGO:** la muestra no corre ningún riesgo con la ejecución de la investigación.

**PROCEDIMIENTO:** Se observará y entrevistará a los usuarios que acude a la Clínica Integral Odontológica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-2016 para identificar los factores del nivel de satisfacción.

**DERECHOS DEL PARTICIPANTE:** Su participación es voluntaria. Usted puede decidir si abandona el estudio en cualquier momento. Si Ud. decidiera retirarse, no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho.

**CERTIFICADO DE CONSENTIMIENTO:** “Yo he leído la información de esta página y consiento voluntariamente participar en el estudio y entiendo que tengo derecho a retirarme en cualquier momento sin que esto implique riesgo a mi persona”

Firma de la participante  
DNI N° .....

Firma del investigador/a  
DNI N° .....

Fecha:...../...../...../ 2016



**“UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”  
ESCUELA DE POSTGRADO  
ANEXO N° 02**



**CUESTIONARIO DE NIVEL DE SATISFACCION**

Fecha:.....

**ENCUESTA PARA CONOCER EL FACTOR DETERMINANTE DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE A LA CLÍNICA INTEGRAL ODONTOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

Estimado usuario(a), Estamos interesados en conocer su opinión sobre los factores determinantes del nivel de satisfacción del usuario que acude en la clínica integral odontológica de la universidad nacional Hermilio Valdizán – 2016,debiendo colocar con un aspa X o llenar los espacios en blanco de la respuesta verídica, la cual me permitirá estructurar conclusiones en la relación al estudio.

Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación

**I. DATOS GENERALES**

Edad del encuestado en años.....

Sexo:

Masculino	1
Femenino	2

¿Cuál es su grado de instrucción?

Analfabeto	1
Primaria	2
Secundaria	3
Superior	4

- El nivel de satisfacción con respecto al confort como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- Qué nivel de satisfacción con respecto al accesibilidad como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- Como considera el nivel de satisfacción con respecto a su uso de la tecnología como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- El nivel de satisfacción con respecto al empatía de los profesionales con los usuarios como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- El nivel de satisfacción con respecto al manejo de dolor como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- El nivel de satisfacción con respecto al competencia técnica como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- El nivel de satisfacción con respecto a la eficacia de tratamiento como lo considera
  - Alto
  - Medio
  - Bajo
- El nivel de satisfacción con respecto al infraestructura como lo califica
  - Alto
  - Medio
  - Bajo

