

UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
FACULTAD DE MEDICINA
E. A. P. ODONTOLOGÍA



**"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"**

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

TESISTA:

Bach. GUERRERO PEÑAFIEL, Isabel Nataly

HUÁNUCO - PERÚ
2016

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

FACULTAD DE MEDICINA

E. A. P. ODONTOLOGÍA



**“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”**

TESISTA:

Bach. GUERRERO PEÑAFIEL, Isabel Nataly

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

HUÁNUCO – PERÚ

2016

**“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”**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida, guiado mi camino y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, a mi mamita Albina por los consejos y confianza que me brindó, apoyándome incondicionalmente en todo momento y que con tus sabias palabras de aliento me diste tranquilidad y coraje para conseguir mis objetivos. A mi papito Alcides por estar pendiente de mí, alegrarme el día con una llamada y dándome amor, comprensión, aliento y muchas fuerzas para seguir adelante.

A mi hermanita Crystina, quien me brindo mucho de su tiempo siendo mi mano derecha y ayudándome en este complicado proceso, mostrándome entusiasmo y dedicación en todo momento.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco la confianza, paciencia y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna me han demostrado su amor en el trayecto de mi vida, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A la Universidad Hermilio Valdizán, a la Escuela de Odontología por haberme aceptado en sus instalaciones y ser responsable de mi formación como profesional.

A mis maestros que sin egoísmo compartieron sus conocimientos y con sus lecciones y experiencias ayudaron en mi formación, preparándome profesionalmente para los retos que pone la vida.

A mis asesores por su orientación, sirviendo de guía con sus sugerencias y observaciones que permitieron la consolidación final de este trabajo.

A todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar 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 se obtuvieron mediante la aplicación de una encuesta con cuestionario estructurado, durante los meses de octubre a diciembre del 2015.

Los resultados muestran un nivel de satisfacción alto en 96,7%, medio en 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 odontológica de la UNHEVAL presentan un alto nivel de satisfacción con la atención que reciben.

Palabras clave: nivel de satisfacción, atención odontológica, clínica odontológica UNHEVAL.

SUMMARY

The objective of this research was to determine the level of satisfaction about the odontologic attention perceived by the parents of children who attend the dental clinic of the UNHEVAL Huánuco - 2015, for which it was created a study of level explanatory descriptive, with design not experimental, of camp and cross section, with a sample of 60 parents who attended their children at the clinic. The data were obtained through the application of a structured questionnaire survey, during the months of October to December 2015.

The results show high level of satisfaction in 96.7%, average level in 3.3%; not existing low level of satisfaction with the odontologic attention of their children. It is concluded that the majority of parents of children who attend the dental clinic of the UNHEVAL present a high level of satisfaction with the care they receive.

Key words: level of satisfaction, odontologic attention, Odontologic Clinic UNHEVAL.

ÍNDICE

INTRODUCCCIÓN	2
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Identificación y planteamiento del problema.....	3
1.2 Delimitación de la investigación.....	5
1.3 Formulación del problema.....	5
1.4 Formulación de objetivos	6
1.5 Justificación e importancia de la investigación.....	7
1.6 Limitaciones de la investigación.....	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Bases teóricas y científicas.....	16
2.3 Definición de términos básicos.....	32
2.4 Formulación de hipótesis.....	33
2.5 Identificación de variables.....	36
2.6 Definición operacional de variables.....	37
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Nivel y tipo de investigación	38
3.2 Diseño y método de investigación.....	38
3.3 Determinación de la población y muestra	38
3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos.....	39
3.5 Técnica de procesamiento, análisis de datos.....	41
CAPITULO IV: RESULTADOS	42
CAPITULO V: DISCUSIÓN	67
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77

INTRODUCCIÓN

Cada país juega un rol importante en la administración de los sistemas de salud para su población. En el Perú existen instituciones de salud como Minsa, EsSalud, y entidades privadas que se encargan de satisfacer las necesidades de nuestro país.

En los últimos años hay un fuerte interés acerca de la satisfacción de los usuarios, en donde organizaciones y proveedores de la salud compiten en un mercado donde la lealtad de los clientes es esencial para el éxito. Además ellos están conscientes que el objetivo de la atención dental no consiste solamente en tratar enfermedades orales y en el mejoramiento de la salud oral, sino también deben satisfacer necesidades y expectativas de sus pacientes, ofreciendo servicios superiores como prerrequisito, siendo necesario todo lo que considera cada uno de nuestros pacientes para que se puedan tomar acciones y poder sacar partido de ello.

Día a día atendemos muchos pacientes; de diferentes edades y tipos; y el manejo de niños es completamente diferente ya que es importante reconocer la importancia que toma el padre de familia en el tratamiento y tratar de mantener esta interrelación; agregando a este binomio nuestro conocimiento y experiencia, convirtiéndolo en una triada: paciente-madre-odontólogo.

En el presente estudio se tomó en cuenta el nivel de satisfacción del padre de familia al acudir con su hijo, a ser atendido en consulta odontológica y se ve la importancia de la interrelación con los padres ya que son ellos quienes ponen de manifiesto en todos los ámbitos de desarrollo del niño, y la consulta Odontológica no está excluida.

En la atención odontopediátrica, los padres representan la voz del niño en el sistema, por consiguiente, representan la visión del paciente. Ante este rol que desempeñan los padres, es relevante conocer su opinión respecto a la atención proporcionada a sus hijos. El nivel de satisfacción marcará la lealtad de nuestros pacientes, su permanencia y consecuentemente nuestra subsistencia.

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios, un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, entre ellas las de servicios odontológicos, ya que hoy en día los pacientes tienen una nueva percepción de servicio y son ellos los que eligen que servicio tomar.

En nuestro país, uno de los principios rectores es la calidad de la atención a la salud, como un derecho, en donde el eje central de la atención es la satisfacción de los usuarios. El desarrollo alcanzado en los últimos tiempos por los servicios estomatológicos ha sido de tal envergadura y velocidad que ha forzado a realizar cambios profundos en la estructura y organización de los mismos, para poder estar acorde con el actual desarrollo.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.¹

La satisfacción es la sensación que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas. La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la clínica odontológica, respecto a las expectativas (lo que espera) y percepciones (lo que se le brinda) del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.²

La satisfacción del paciente en relación con la prestación de servicios odontológicos es atribuida a muchos factores como duración de las citas, al tiempo de espera, la confianza en los operadores, así como a sus conocimientos, cuando conviene visitar al odontólogo y porque, además de

indagar factores de riesgo odontológicos percibidos por los mismos pacientes.³

Esta satisfacción está subordinada a numerosos factores como: las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.³

En la atención odontopediátrica, los padres representan la voz del niño en el sistema, por consiguiente, representan la visión del paciente. Ante este rol que desempeñan los padres, es relevante conocer su opinión respecto a la atención proporcionada a sus hijos. El nivel de satisfacción marcará la lealtad de nuestros pacientes, su permanencia y consecuentemente nuestra subsistencia.

La evaluación sobre la satisfacción del paciente, es una forma de conocer, evaluar y analizar cómo se está proporcionando el servicio odontológico a la población que acuden a ciertos servicios para poder resolver sus problemas de salud; del mismo modo, permite medir los efectos del programa de atención en base a ciertos objetivos que se propone alcanzar; así como contribuir en la toma de decisiones de retroalimentar y reorientar la prestación de servicios para poder mejorar su calidad.

La clínica odontológica de la UNHEVAL, mediante las prácticas clínicas del curso de clínica integral del niño II, brindan atención de salud bucal a los niños en general que así lo requieran, a través de sus diferentes especialidades brindadas por los estudiantes en formación, guiados por docentes clínicos en diversas áreas de la odontología.

Es necesario saber el nivel de satisfacción de los padres de familia, para comprobar la calidad de atención brindada a sus hijos, por medio de sus expectativas y percepciones, con el fin de plantear sugerencias en la mejora de la calidad y eficacia de atención en la clínica odontológica de la UNHEVAL en relación a los servicios que este le ofrece.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación fue enmarcada en un estudio de nivel explicativo descriptivo, tipo cuantitativo, de diseño no experimental, de campo y de corte transversal de un grupo poblacional de padres de familia, en este caso al grupo de padres de familia que atendieron a sus hijos en la Clínica Odontológica de la UNHEVAL de la ciudad de Huánuco, así se logró identificar en qué medida se encuentran satisfechos con su proceso de atención dental en la clínica mencionada, donde se atribuyó a ciertos factores que determinan la satisfacción, como la relación interpersonal, empatía, atención técnica, resultados obtenidos, ambiente de atención , accesibilidad y a su vez a las experiencias previas a la atención dental.

El abordaje de esta temática con los resultados obtenidos, contribuirá a mejorar el entendimiento de la percepción por los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica frente al servicio de atención, y con ello poder plantear sugerencias en la mejora de la calidad y eficacia de atención.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es 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?

1.3.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la relación interpersonal percibida en la atención odontológica?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia con respecto a la empatía del operador tratante, en la atención odontológica?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la atención técnica recibida percibida en la atención odontológica?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia con respecto a los resultados obtenidos con la atención?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre el ambiente de atención percibida en la atención odontológica?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la accesibilidad de las instalaciones?
- ¿Existe relación entre el nivel de satisfacción de los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica y su experiencia previa a la atención?
- ¿Existe relación entre el nivel de satisfacción de los niños que acuden a la Clínica Odontológica y su experiencia previa a la atención?

1.4. FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1. OBJETIVO GENERAL:

Determinar 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

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la relación interpersonal percibida en la atención odontológica.
- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia con respecto a la empatía del operador tratante percibida en la atención odontológica.

- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la atención técnica recibida.
- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia con respecto a los resultados obtenidos con la atención.
- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre el ambiente de atención percibida en la atención odontológica.
- Evaluar el nivel de satisfacción que manifiesta el padre de familia sobre la accesibilidad de las instalaciones.
- Evaluar el nivel de satisfacción según las experiencias previas de los padres de familia.
- Evaluar el nivel de satisfacción según las experiencias previas de los niños.

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La importancia de la presente investigación consistió en la necesidad de contar con datos en relación al nivel de satisfacción de los padres de familia de los niños que acudieron a la atención odontológica que brinda la clínica odontológica de la UNHEVAL.

Siendo la E.A.P. de Odontología de la UNHEVAL una institución de educación superior en la formación de recursos humanos en el área dental, esta investigación fue conveniente desde el punto de vista educativo, odontológico y administrativo porque los resultados obtenidos al medir el grado de satisfacción del paciente con la atención dental provee información de gran utilidad para poder entender o a predecir el comportamiento del paciente, esto permite no solo desarrollar una relación más estrecha con el paciente sino que también contribuye a identificar, analizar y a evaluar los problemas o situaciones que generen insatisfacción del proceso de atención dental y a definir y promover las medidas preventivas y /o correctivas necesarias a fin de mejorar la calidad y eficacia con que se prestan los servicios.

Es por ello que un establecimiento de salud como la clínica odontológica tiene que preocuparse por brindar un servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos indicaran que dichas instituciones están trabajando de una forma adecuada en la preparación del profesional de salud.

La evaluación de la percepción de satisfacción de los padres fue importante ya que ellos representan la voz del niño en el sistema, por consiguiente, representan la visión del paciente, y así nos permitieron conocer las debilidades y fortalezas existentes con relación a las dimensiones de la calidad de atención brindada en la clínica Odontológica de la UNHEVAL.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

- Pacientes niños que acuden a la atención odontológica sin sus padres.
- Falta de cooperación de los padres de familia para dar información para el estudio.
- Suspensión de las actividades de atención en la clínica de la UNHEVAL en la que se realiza la investigación.
- Imposibilidad de controlar los efectos perturbadores provocados por variables extrañas en el estudio.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS REALIZADOS:

ANTECEDENTES INTERNACIONALES:

LÓPEZ J., PITATAXI S., VELASQUEZ A., LÓPEZ M., et al. (Colombia-2013).⁴ “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.

VERGARA C. (Colombia-2013).⁵ “Creencias y actitudes de los padres hacia la consulta odontopediátrica antes y después de la atención en la Fundación Hospital De La Misericordia. Bogotá”. El objetivo de este estudio fue Identificar y describir las creencias y actitudes de los padres de familia hacia la consulta odontopediátrica antes y después de la atención en la Fundación hospital de la misericordia, durante el periodo de primer semestre del año 2013. Se realizó un estudio cualitativo, del tipo estudio de casos, con dos padres participantes, se optó por un carácter interpretativo, se aplicó la técnica de entrevista semi-estructurada, con grabación de audio. Se realizaron tres encuentros de entrevista por caso clínico, en tres momentos de la atención

odontológica del paciente infantil, inicio, mitad y culminación del tratamiento. Se realizó el análisis de contenido de los datos, a partir de la construcción y el análisis de un sistema de categorías; posteriormente los datos se interpretaron de manera manual, tanto a nivel individual, como de contrastación de los resultados de los casos. Como los “datos” proceden de un estudio cualitativo, los resultados serán presentados en la forma de secuencias de conversación, tipo pregunta, formulada por la investigadora e identificada como odontóloga y la respuesta concedida por la participante, identificada como madre, en torno a un sistema de categorías, equivalentes a una forma de organización y consolidación de elementos, extraídos del proceso de análisis de las entrevistas y agrupados por la investigadora.

ACOSTA L, BURRONE M, LOPEZ M, LUCHESE M, COMETTO C, et al. (Argentina-2011).⁶ “Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba Argentina”. Evaluaron la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. Se implementó encuestas a los pacientes indagando acerca de aspectos sociodemográficos, tipo de asistencia sanitaria, motivo de consulta, accesibilidad y opinión general de la atención recibida. Se obtuvieron como resultados 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 en el 79,5% de los casos de menos de media hora. El 94% de los usuarios consideró que el tiempo de espera fue aceptable. Asimismo se presentó como resultado un alto porcentaje de satisfacción con el personal de los centros de salud de Córdoba.

BETIN A., GUARDELA A., INFANTE K., DÍAZ A. (Colombia-2009).⁷ “Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena”. Su Objetivo fue Determinar el grado satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Fue un Estudio de tipo descriptivo

con abordaje cuantitativo. La muestra fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. El 89% de los encuestados manifiesta estar satisfecho con los servicios recibidos, el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. En conclusión Se observó satisfacción en los pacientes atendidos en la institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago.

MORALES M. (Venezuela-2009).⁸ “Comportamiento Del Niño En La Consulta Odontológica: Su relación con la presencia y nivel educativo de los padres Venezuela 2009”. El objetivo del estudio fue determinar el comportamiento del niño en la consulta odontológica y su relación con la presencia y el nivel educativo de los padres. La muestra se distribuyó en 4 grupos, conformada por 20 niños respectivamente, en edades comprendidas entre 3 a 10 años. Las variables estudiadas fueron: comportamiento del niño con la presencia y ausencia de los padres, así como también con padres informados y no informados sobre las técnicas de manejo conductual no farmacológicas, sexo, edad, nivel educativo de los padres y experiencias previas del niño y padres. Se determinó que el comportamiento del niño está influenciado por la presencia del padre durante el tratamiento odontológico, así como también se observó que no influye en el comportamiento del niño el nivel educativo de sus padres ni las experiencias previas de los mismos.

ANTECEDENTES NACIONALES

BUSTAMANTE W. (Chiclayo-2014).¹ “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 la 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).² “Percepción De La Calidad De Servicio De Los Usuarios En El Consultorio Externo De Medicina Interna Del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”. En este estudio describieron 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).³ “Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la universidad nacional de Trujillo”. El presente estudio es 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 son mujeres y 48 varones. Los resultados demuestran 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., LEÓN R. (Lima-2014).⁹ “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).¹⁰ “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 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.

ANTECEDENTES REGIONALES:

MARTEL L, REYNOSO E. (Huánuco-2014).¹¹ “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”. En la presente investigación se busca determinar cuál es la 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 del paciente, 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 los datos estadísticos el 100% de los encuestados manifestó totalmente de acuerdo sobre sus expectativas sobre la calidad de atención en una clínica 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.

2.2. BASES TEÓRICAS Y CIENTÍFICAS

2.2.1. SATISFACCIÓN

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción. Múltiples teorías, representaciones empíricas y aproximaciones metodológicas han confirmado, desde final del siglo XIX e inicio del XX, la importancia de la dialéctica satisfacción-insatisfacción en la comprensión del comportamiento humano. Esta dialéctica se ha convertido en el núcleo central de todas las comprensiones psicológicas de la dinámica del comportamiento. Si alguna duda se albergara sobre este hecho, para disiparla bastaría con recordar los nombres de Freud, James y Winstanley, luego de Rogers y Maslow y, más recientemente, la teoría de las emociones intelectuales, o de la programación neurolingüística.¹²

La satisfacción es la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud.¹³

El término "satisfacción" equivale a la palabra latina satisfactio (onis, que se deriva de satisfacio que, a su vez, se compone de dos partes: satis, que significa bastante, y facio que significa hacer. De esta forma, satisfacción es hacer bastante.¹²

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema.⁹

Kotler 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".¹⁴

El nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad que tiene el paciente teniendo en cuenta los aspectos técnicos e interpersonales.¹³

2.2.1.1. SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Es la complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado de sus intervenciones.¹²

La satisfacción del paciente representa la evaluación que hace el paciente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que él mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad.¹⁵

La satisfacción del paciente tiene también limitaciones como medida de la calidad. Los pacientes por lo general tienen un conocimiento incompleto de las bases científico-técnicas de la atención odontológica por lo que sus juicios en relación con estos aspectos pueden no ser válidos; en algunos casos esperan y exigen cosas que sería incorrecto que el profesional proporcionara; no obstante, estas limitaciones no necesariamente restan validez a la satisfacción del paciente como una medida de la calidad de la atención. Por ejemplo, si el paciente está insatisfecho porque sus altas expectativas sobre la eficacia de la atención no se han cumplido, es evidente que el profesional falló en la educación de su paciente y no supo transformar las expectativas del mismo en función de sus reales necesidades de salud.¹⁵

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida del resultado y la calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.¹⁶

La satisfacción según el Instituto nacional de Salud de Madrid, puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.¹⁷

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de los servicios de salud. La satisfacción del paciente es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción con el servicio, siendo esta apreciada como relevante al menos en cuatro áreas comparar sistemas o programas de salud, evaluar la calidad de los servicios de salud, identificar cuáles son los aspectos de los servicios que necesitan de cambio para incrementar la satisfacción y asistir a las organizaciones sociales en la identificación de consumidores con poca aceptabilidad de los servicios; relacionándose también con la conducta del paciente y sus resultados en términos de salud individual.¹⁸

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.¹⁹

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.¹

2.2.1.2. IMPORTANCIA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

La satisfacción del paciente es de vital importancia para el crecimiento y la prosperidad de cualquier servicio o práctica de salud oral. Es un componente o indicador de calidad de la atención que es de especial importancia para retener a los clientes de bajos ingresos, que son los pacientes que de manera poco frecuente solicitan los servicios de la clínica dental.²⁰

En los momentos actuales, en que los mercados son inundados de nuevos productos y servicios que buscan captar a los clientes, las instituciones formadoras de recursos humanos en el área de la salud bucodental deben trabajar continuamente para evaluar la percepción que tiene el consumidos de su labor y de medir su apreciación sobre el producto y/o servicio que ofrecen.²¹

Estudios anteriores ilustran de hecho que es posible para el dentista en forma individual y grupal tomar las medidas necesarias para incrementar la satisfacción de sus pacientes, los resultados de los estudios de la satisfacción del paciente puede ofrecer una idea de las fortalezas y debilidades del medio ambiente de la atención y de que factores influyeron o influirán en el nivel de satisfacción en el entorno de la atención para la salud.²⁴

Las instituciones que adoptan estrategias de maximizar la satisfacción de sus clientes, alcanzan algunas ventajas competitivas que son vitales. Su rentabilidad a lo largo plazo usualmente es mayor que la de sus competidores, desarrollan mayor protección contra los cambios en las tecnologías y en las necesidades del cliente, en caso de que descuiden los niveles de sus servicios, muestran mayores posibilidades de retomar las posiciones de liderazgo perdidas y asegurar su permanencia en el mercado.²³

Las evidencias sugieren que los esfuerzos para mejorar serán premiados por pacientes más satisfechos quienes serán más

probables de permanecer como clientes y quizás, más fácilmente acepten el tratamiento. Los pacientes que encuentran satisfacción en el servicio tienden también a cumplir con las indicaciones y recomendaciones de su tratamiento y esto produce mejores resultados clínicos, es menos probable que los pacientes satisfechos abandonen el tratamiento, es más probable que ellos recomienden a sus amigos y parientes por el servicio recibido y es más probable que tengan la atención de regresar con el proveedor de salud o institución.²⁴

2.2.1.3. 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.¹

Para entender el concepto de percepción es necesario conocer la definición de sensación. La sensación se refiere a experiencias inmediatas básicas, generadas por estímulos aislados simples. La sensación también se define en términos de la respuesta de los órganos de los sentidos frente a un estímulo.²⁵

La percepción incluye la interpretación de esas sensaciones, dándoles significado y organización. La organización, interpretación, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro.²⁶

2.2.1.4. PREDICTORES DE LA SATISFACCIÓN

a. Características Sociodemográficas:

Las características sociodemográficas como: edad, sexo, educación, raza, ingresos, ocupación y estado civil han sido estudiadas en pacientes atendidos.

Se ha encontrado que la edad es un predictor en la satisfacción del paciente de acuerdo a un determinado grupo de edad, generalmente los pacientes de mayor edad están más satisfechos de la atención recibida. Probablemente esto se deba a la existencia de una mayor continuidad de la relación dentista paciente.

El sexo es un importante predictor de la satisfacción del paciente. Sin embargo muchos estudios muestran que no existen diferencias de satisfacción en los pacientes en cuanto al sexo o estas no son significativas.

Algunos estudios han encontrado que los pacientes mejor educados tienen más satisfacción, quizás esto se deba a que estos participan más en su diagnóstico y plan de tratamiento, mientras que otros encuentran menos satisfacción.

Los pacientes de altos ingresos generalmente están más satisfechos. Sin embargo se ha encontrado que pacientes con una mejor percepción de su nivel económico han mostrado bajos niveles de satisfacción.²⁴

b. Atención Técnica

La atención técnica se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente. Este es un atributo del proceso de prestación de servicios que consiste en ofrecer a los individuos los mayores beneficios con los menores riesgos, a partir del empleo de las mejores normas de la práctica profesional.³

Se ha reportado a la competencia técnica como medidor de satisfacción. Como la experiencia y la habilidad y la actitud que deben tener los dentistas para satisfacer a sus pacientes. Se ha encontrado que la elección del tratamiento por el dentista, el resultado del tratamiento, competencia y explicación son determinantes de la satisfacción del paciente y de su intención para continuar solicitando los servicios de la clínica. Los pacientes también han expresado satisfacción con las técnicas de protección implementadas para el control de las infecciones durante el tratamiento.²⁴

Así como la reducción de la ansiedad, mediante la conducta empática y comunicativa del dentista, sin embargo otro estudio indica que no hay una reducción clara de la ansiedad.²⁴

c. Relaciones Interpersonales

Consiste en la información que se proporciona a los pacientes como elemento indispensable, que permite abatir su nivel de angustia, a través del conocimiento de su estado de salud, del pronóstico, del plan de tratamiento y particularmente de los procedimientos a los que van a ser sometidos. Sus elementos son el respeto al paciente como ser humano integral, el respeto a su autonomía y la búsqueda a su satisfacción plena.³

La interacción dentista paciente involucra muchos aspectos de la atención y esa toma más importancia para el dentista cuando esta es comparada con otros profesionistas, una buena relación dentista-paciente es un elemento integral en la calidad de la atención. Donde la habilidad y la forma para comunicarse del dentista son muy importantes para la satisfacción del paciente, a las personas les gusta que muestren interés en su situación personal.²⁴

Esta satisfacción se incrementa si la información se da también por escrito, pudiendo ser acompañada de un folleto que de información sobre la enfermedad, el tratamiento y el cuidado que debe tener el paciente para mantener su salud.²⁴

La satisfacción del paciente aumenta significativamente a través de una comunicación efectiva, suficiente y adecuada para ellos en forma activa durante el encuentro dentista – paciente.²⁴

d. Empatía

La empatía en la atención al paciente ha sido caracterizada como derivada de un deseo natural de interesarse por otros según Baron – Cohen. Gianakos se refirió a la empatía en la atención al paciente como la habilidad de los médicos para imaginar que son el paciente que ha acudido a ellos por ayuda.²⁷

La empatía es un atributo predominantemente cognitivo (en lugar de emocional) que involucra un entendimiento (en lugar de sentimiento) de las experiencias, inquietudes y perspectivas del paciente, combinado con una capacidad de comunicar este entendimiento.²⁷

La distinción entre simpatía y empatía tiene implicaciones importantes para la relación médico-paciente, debido a que compartir las emociones del paciente, característica clave de la simpatía, puede impedir el buen resultado clínico. El médico deberá

sentir los sentimientos del paciente solo hasta un punto limitado con el fin de mejorar su entendimiento del paciente sin que se impida el buen juicio profesional.²⁷

e. Ambiente De Atención

En el ambiente de atención se evalúan las características del medio dentro del cual se proporciona la atención, que las hacen aceptables o deseables; por ejemplo: la comodidad del proceso de atención a través de ofrecer instalaciones adecuadas y en buenas condiciones de conservación, iluminación adecuada, climatización congruente con los requerimientos del medio ambiente, limpieza y pulcritud; sin ruido excesivo, ausencia de fauna nociva.³

Un buen ambiente de trabajo en la clínica influye significativamente en la satisfacción del paciente. Los pacientes también suelen evaluar si la clínica, el personal, la sala de espera y los baños están limpios, iluminados y ventilados adecuadamente, los ruidos, olores, revistas, música, etc.²⁴

f. Accesibilidad

La accesibilidad se relaciona con aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención. En ocasiones la accesibilidad abarca conceptualmente con la definición de calidad, ya que aquella incluye fenómenos que tienen repercusiones directas en la atención como son el tiempo de espera, horario del servicio, los costos de la misma y otros, que en conjunto se consideran como características de la accesibilidad a las organizaciones.³

El costo del servicio dental es un predictor de satisfacción para el paciente. A la gente no le satisface el alto costo del tratamiento dental, por eso, la razón más frecuente para querer ser paciente de una clínica dental de escuela, es el bajo costo del tratamiento. La

facilidad para conseguir una cita y el tiempo de espera, se le ha considerado como otros importante predictores de satisfacción. Sin embargo, su satisfacción no se ve afectada si la mayor parte del tiempo la pasaron con el proveedor de salud, o se incrementa la satisfacción cuando ellos creen que reciben la información durante el tiempo de espera esperado.²⁴

El tiempo de espera para recibir consulta constituye una barrera o condición de accesibilidad de tipo organizacional, y según Donabedian se precisa como indicador de resultado en cuanto a la importancia de la opinión del usuario.³⁷

El tiempo de espera es uno de los componentes de la satisfacción del usuario e influye en las expectativas del prestador y de la institución; al mismo tiempo es barrera para el uso de los servicios.³⁷

2.2.2. ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

La atención odontológica es una de las situaciones que más ansiedad genera en las personas, llegando a veces a tal grado que el paciente deja de acudir a la consulta profesional abandonando los tratamientos. Es evidente que tal conducta atenta contra la salud oral de esas personas. Además el estado altamente ansioso del paciente influye notoriamente en la calidad de los tratamientos, así como también en la salud mental del odontólogo.

Inicialmente el ejercicio de la odontopediatría se orientó hacia la realización de extracciones, pero con el avance científico se involucraron otras acciones, dirigidas a diagnosticar y mantener la salud e interceptar la enfermedad, con la ejecución de procedimientos orientados al manejo de la caries, la pulpitis, la inflamación, el dolor, las infecciones, las patologías orales, los traumatismos, el crecimiento y desarrollo, y la promoción y la prevención, además del manejo de la conducta como eje fundamental para el éxito o fracaso del tratamiento.⁵

La consulta debe implicar un proceso de planificación, previo a la atención del paciente, y de organización, para fomentar el desarrollo de la misma, en donde es ideal, crear un ambiente armónico que genere seguridad y comodidad al paciente. Para entablar una buena comunicación, todos los aspectos referentes a la atención, tales como los horarios, las instalaciones, el servicio, el ambiente de trabajo y el personal, son primordiales y deben ser objeto de consideración, por parte del profesional.⁵

2.2.3.LA CONSULTA.

La consulta en todas las especialidades de la salud requiere de un proceso comunicativo y recíproco con el paciente (en el caso de un niño, el padre de familia o acudiente), que lleve a una mejor atención con un buen diagnóstico, seguimiento y toma de decisiones para un adecuado tratamiento. La consulta es un momento crucial en el que se toman decisiones importantes para el tratamiento, y para ello es indispensable considerar los objetivos señalados por Ong, de Hoos et al. (1995) mencionados por: Morrison y Bennett (6) relacionados a continuación:

- a. Desarrollo de una buena relación
- b. Intercambio de información relevante
- c. Toma de decisiones relevantes

Fonagy en el 2000 menciona que los padres pueden ser individuos muy vulnerables, con trastornos de personalidad, producto de maltrato infantil y con apegos patológicos a sus padres, situaciones que frecuentemente reproducen con sus hijos.²⁸

CONVERSACIÓN CON LOS PADRES

Es conveniente que el dentista mantenga una relación positiva tanto con los niños como con sus padres. Es necesario mantener debidamente informados a estos últimos. Al solicitar información personal se ha de intentar implicar al niño en la conversación, siempre que sea oportuno. Hay que estar preparado para separar al niño cuando se traten cuestiones

más sensibles. Puede pedirse a un auxiliar que lleve al niño, por ejemplo, a ver la pecera o algún recurso similar.³⁰

CONVERSACIÓN CON NIÑOS

Como los adultos, los niños suelen responder mejor cuando reciben un trato personalizado, cuando se consideran personas conocidas y especiales para el profesional que les atiende. En consecuencia, usar el nombre del niño al referirse a él y repetirlo durante la sesión ayuda a generar un entorno positivo y a captar y mantener la atención del pequeño. También es útil hablar con el niño a su nivel, tanto físico como psicológico. Con la mayoría de los pacientes es mejor evitar la jerga odontológica, pero especialmente con los niños.³⁰

Se considera en la actualidad que la actitud positiva hacia el tratamiento dental debe ser construida, de manera conjunta por la madre y el odontopediatra, dado el vínculo afectivo y estrecho madre-hijo y la condición de apego, por tanto se recomienda, asignar y realizar varias visitas preliminares a la atención odontológica propiamente dicha, para conocer a la mamá, dado que su presencia efectiva y su actitud durante la consulta son esenciales para la consolidación de las relaciones paciente-odontopediatra.⁵

2.2.4. MANEJO DEL PACIENTE PEDIÁTRICO

El manejo de la conducta constituye el pilar fundamental que diferencia la odontología pediátrica de otras especialidades. El rechazo y la aprehensión frente al tratamiento odontológico han creado tradicionalmente un estereotipo social negativo de la profesión, que en muchas ocasiones lleva a los padres a evitar o postergar el tratamiento de sus hijos.²⁸

El manejo de la conducta del paciente infantil es un componente clave para el éxito en la Odontopediatría como especialidad y uno de los principales retos que asume el odontólogo pediatra en su ejercicio profesional. Un

elemento esencial en el control de la conducta de paciente pediátrico, que pocas veces es tomado en consideración, es la percepción del tratamiento dental por parte de los padres y la ansiedad que ella puede generar en estos, la cual, puede transmitirse a los hijos, repercutiendo en su grado de cooperación en el consultorio odontológico. La ansiedad en mención, está asociada frecuentemente a la falta de información de los padres respecto a los procedimientos dentales y a las técnicas de manejo conductual. La información que reciben los padres acerca de las técnicas de manejo conductual, también se convierte en un factor que distorsiona su percepción hacia el tratamiento dental, debido a la influencia de medios como el Internet, la mercadotecnia o incluso, las experiencias previas adversas. Algunos autores, también afirman que la personalidad de los padres es otro factor muy importante a considerar, dado que se refleja en la personalidad del niño, y el odontopediatra debe saber enfrentarse a ello.⁵

También, el éxito o el fracaso en la consulta dependerá del resultado obtenido en el tratamiento y para ello se deben tener en cuenta aspectos claves, tales como: una agradable conversación entre el profesional, el acudiente, y el paciente. Se reporta en la literatura que una buena comunicación mejora la eficacia de la atención; una mala comunicación puede llevar a los médicos a hacer un mal diagnóstico y a tomar malas decisiones sobre el tratamiento, dejando insatisfechos a los pacientes e incapaces, o poco dispuestos, a seguir adecuadamente el tratamiento.⁵

2.2.5. VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA CONDUCTA DEL NIÑO DURANTE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA:

AMBIENTE ODONTOLÓGICO

El primer objetivo que debe alcanzar el especialista, será infundir confianza en el niño, hacer agradable ese primer contacto. Es necesario establecer un área adecuada, recreativa, separada del

consultorio, en la cual se puedan integrar los niños. Esto alentará al niño a separarse de sus padres cuando él se incorpore a la sala clínica. Además, permitirá disminuir la ansiedad en la espera de la consulta.³¹

ODONTÓLOGO

El odontólogo sirve de fuerza orientadora principal en el consultorio dental. Debe sentar el ejemplo para todo el personal, además es importante que se mantenga objetivo y conserve su capacidad para evaluar a los niños con exactitud.³¹

El primer objetivo para el manejo exitoso de la conducta del niño debe ser, establecer comunicación. Ya que esto permitirá no solamente a que el odontólogo conozca mejor a su paciente sino que también pueda lograr que el niño se relaje y coopere con el tratamiento.³¹ El lenguaje a usar por el Odontólogo dependerá de la edad del niño, además el utilizar una voz suave y clara serán de mucha ayuda para lograr un acercamiento exitoso y llevar al paciente a una buena adaptación. En síntesis, se requiere en el tratamiento con el niño crear una atmósfera de confianza en un ambiente placentero.³¹

PERSONAL AUXILIAR:

La manera como se conduzca el personal auxiliar, debe estar directamente relacionada con el comportamiento del odontólogo. Todos deben conocer sus deberes, tener claro lo que está sucediendo en el consultorio y conocer los objetivos perseguidos, desde el momento en que el niño entra a la sala operatoria. Esto exige un personal capacitado y bien adiestrado, además de tener una apariencia agradable.³¹

PADRES

La conducta de los padres moldea la conducta del niño. Estos ejercen una profunda influencia sobre la personalidad del niño, afectando el comportamiento de éste, en nuevas situaciones.

Numerosos estudios han demostrado que padres que permiten autonomía y expresan afectos tienen hijos amistosos, cooperadores y atentos; a diferencia de padres punitivos e indiferentes, que generan hijos intolerantes con conductas negativas. Así observaremos padres manipuladores, hostiles, sobre indulgentes, autoritarios, y padres carentes de afectos. Cada uno genera conductas positivas o negativas en el niño.³¹

NIÑOS

Para lograr el tratamiento dental del niño en la consulta odontológica, debe comprenderse su conducta, por ello, es importante conocer las etapas de crecimiento de éstos y la actitud que los padres tienen con sus hijos.

La conducta va a variar de acuerdo a la edad que tenga el niño. Una buena guía es la señalada por Magnusson en su libro de texto, en donde refieren el perfil de maduración de los años preescolares señalados por años.³¹

2.2.6. ESCALA DE LIKERT

Es un tipo de instrumento de medición o de recolección de datos que se dispone en la investigación social para medir actitudes. Consiste en un conjunto de ítems bajo la forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se solicita la reacción (favorable o desfavorable, positiva o negativa) de los individuos.³⁷

A la escala de Likert también se le llama escala aditiva, ya que cada sujeto obtiene como puntuación global la suma de los rangos otorgados a cada elemento.³⁸

Esta escala es de nivel ordinal y se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados de acuerdo/desacuerdo. Estas frases, a las que es sometido el entrevistado, están organizadas en baterías y tienen un mismo esquema de reacción, permitiendo que el entrevistado aprenda rápidamente el sistema de respuestas. La principal ventaja que tiene es que todos los sujetos coinciden y comparten el orden de las

expresiones. Esto se debe a que el mismo Likert (psicólogo creador de esta escala) procuró dotar a los grados de la escala con una relación de muy fácil comprensión para el entrevistado.³⁷

Un ítem es una frase o proposición que expresa una idea positiva o negativa respecto a un fenómeno que nos interesa conocer. Por ejemplo, el ítem: "Las normas sobre utilización de carretillas elevadoras dictadas por la empresa, en la práctica cotidiana, son de difícil cumplimiento", expresa una opinión sobre un tema: la política normativa de la empresa, y se refiere concretamente al manejo de carretillas. La posición valorativa de tal afirmación hecha por un individuo se puede considerar como un indicador de su opinión sobre dicha política normativa, sobre el uso de carretillas elevadoras, sobre la seguridad en la empresa, etc.³⁸

Las proposiciones pueden presentarse con una redacción tal que indiquen directamente una actitud contraria al objeto de referencia de tal modo que el estar de acuerdo con esa proposición signifique tener precisamente una actitud con ese sentido o dirección. Se habla de ítems negativos o inversos; y de ítems positivos o directos en la situación contraria.

Se establecen generalmente cinco rangos, pero pueden ser tres, siete, o más. El sujeto señala con una cruz o un círculo la categoría elegida por la persona.³⁸

A continuación las alternativas y valores más usados:

Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Medianamente Satisfecho	3
Poco Satisfecho	2
No Satisfecho	1

Los puntajes son los valores que se les asignan a los indicadores constitutivos como opciones de respuesta. Para obtener las puntuaciones

en la escala de Likert, se suman los valores obtenidos respecto de cada fase. El puntaje mínimo resulta de la multiplicación del número de ítems por 1. Una puntuación se considera alta o baja respecto al puntaje total (pt), este último dado por el número de ítems o afirmaciones multiplicado por 5.³⁷

Se realiza la categorización para cada atributo de cada subescala:

Muy satisfecho: 43 a 50 puntos

Satisfecho: 35 a 42 puntos

Medianamente satisfecho: 27 a 34 puntos

Poco satisfecho: 19 a 26 puntos

No satisfecho: 10 a 18 puntos

Y por último se realiza una categorización, para obtener el nivel de satisfacción, de la siguiente manera:

Nivel Alto: 147 a 200 puntos

Nivel Medio: 94 a 146 puntos

Nivel Bajo: 40 a 93 puntos.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS

SATISFACCIÓN: 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.¹⁴

ATENCIÓN ODONTOLÓGICA: es una de las situaciones en donde interactúa paciente y odontólogo, y es la que genera más ansiedad en las personas, llegando a veces a tal grado que el paciente deja de acudir a la consulta profesional abandonando los tratamientos.⁵

PERCEPCIÓN: es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo.¹⁴

ATENCIÓN TÉCNICA: La atención técnica se refiere a las habilidades y destrezas técnicas del proveedor de salud para manejar el equipo, así como su experiencia, perfección, entrenamiento, evitar errores, dar y proporcionar explicaciones claras al paciente.³

RELACIONES INTERPERSONALES: es la habilidad y la forma para comunicarse del dentista ya que es muy importante para la satisfacción del paciente, a las personas les gusta que muestren interés en su situación personal.²⁴

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.³⁶

ACCESIBILIDAD: Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, tendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.³⁵

AMBIENTE DE ATENCIÓN: Un buen ambiente de trabajo en la clínica influye significativamente en la satisfacción del paciente.²⁴

RESULTADO: Estado de un paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado.³⁴

2.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS:

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

Hi. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la atención odontológica percibida.

H₀. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con la atención odontológica percibida.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H_{i1}. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la relación interpersonal percibida.

H₀₁. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con la relación interpersonal percibida.

H_{i2}. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la empatía del operador tratante.

H₀₂. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con la empatía del operador tratante.

H_{i3}. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la atención técnica recibida.

H₀₃. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con la atención técnica recibida.

H_{i4}. Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con los resultados obtenidos.

- H04.** Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con los resultados obtenidos.
- H15.** Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con el ambiente de atención.
- H05.** Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con el ambiente de atención.
- H16.** Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones.
- H06.** Los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están insatisfechos con la accesibilidad de las instalaciones.
- H17.** La experiencia previa de los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL guarda relación con el nivel de satisfacción.
- H07.** La experiencia previa de los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL no guarda relación con el nivel de satisfacción.
- H18.** La experiencia previa de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL guarda relación con el nivel de satisfacción
- H08.** La experiencia previa de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL no guarda relación con el nivel de satisfacción.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLE

2.5.1. VARIABLE DE ESTUDIO

Nivel de satisfacción de la atención odontológica.

2.5.2. VARIABLES INTERVENIENTES

Experiencias anteriores del padre

Experiencias anteriores del niño

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	CATEGORIAS	TIPO	
				naturaleza	características
VARIABLE DE ESTUDIO: Nivel De Satisfacción	atención técnica resultados obtenidos relación interpersonal empatía accesibilidad Ambiente de atención.	Escala de Lickert	Muy satisfecho Satisfecho Medianamente satisfecho Poco satisfecho No satisfecho	Cualitativa	Nominal
VARIABLES INTERVENIENTE	Experiencias anteriores del niño	Resultantes de atención	Positiva, negativa, sin experiencia	cualitativo	Nominal
	Experiencias anteriores del padre	Resultantes de atención	Positiva, negativa, sin experiencia	cualitativo	Nominal

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo según el problema y los objetivos planteados, fue una investigación de nivel explicativo descriptivo y de tipo sustantiva con abordaje cuantitativo, que se realizó en la clínica odontológica de la UNHEVAL.

3.2. DISEÑO Y MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Fue una investigación con diseño de campo, no experimental y de corte transversal con método descriptivo.

Esquema:



Donde:

M: muestra

O: Observación

3.3. DETERMINACIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

POBLACIÓN: La población estuvo constituida por todos los padres de familia que acudieron atender a sus hijos a la clínica odontológica de la UNHEVAL en las prácticas clínicas del curso de Clínica Integral del Niño II.

MUESTRA

El método de selección de la muestra fue por muestreo no probabilístico de tipo intencional que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión.

Esta muestra estuvo constituido por 60 padres de familia que atendieron a sus hijos en la clínica odontológica de la UNHEVAL, en las prácticas clínicas del curso de Clínica Integral del Niño II, durante el periodo de octubre, noviembre y diciembre del 2015.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Padre de familia que acudieron por primera vez a la clínica odontológica de la UNHEVAL para la atención de sus hijos.
- Padre de familia que tuvieron más de dos citas con sus hijos.
- Padre de familia colaborador.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Padres de familia de los niños que no recibieron atención odontológica en la clínica odontológica.
- Padre de familia que fueron conducidos o motivados por el operador.
- Padre de familia que manifestaron su deseo de no participar en el estudio

UNIDAD DE ANÁLISIS

La unidad de análisis de la investigación lo conformó cada uno de los padres de familia que atendieron a sus hijos en las prácticas clínicas del curso de Clínica Integral del Niño II de la Clínica odontológica de la UNHEVAL que reunieron los criterios de inclusión.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta tipo individual, la cual fue validada por juicio de expertos. Los usuarios fueron captados mientras esperaban por atención afuera de la clínica odontológica. A cada padre de familia que acepto ser parte de la investigación se le entregó un

consentimiento informado para la autorización de la participación en el estudio. (Anexo 1).

De igual manera se entregó un cuestionario a cada paciente para su llenado en ese instante. Este cuestionario constó de dos partes: la primera parte exploró los datos personales de edad, sexo y experiencias previas de atenciones odontológicas del padre y del niño, y la segunda parte estuvo conformada por datos en relación a la satisfacción del paciente dispuestos en 40 preguntas, divididos en 4 subescalas de 10 preguntas cada una: relación interpersonal, empatía, atención técnica, resultados obtenidos, accesibilidad y ambiente de atención. El instrumento constó de preguntas cerradas de respuesta única. Cada pregunta tuvo 5 respuestas según la escala de Likert con valores desde: no satisfecho=1, poco satisfecho=2, medianamente satisfecho=3, satisfecho=4. Muy satisfecho=5.

Se realizó la categorización para cada atributo de cada subescala:

Muy satisfecho: 43 a 50 puntos

Satisfecho: 35 a 42 puntos

Medianamente satisfecho: 27 a 34 puntos

Poco satisfecho: 19 a 26 puntos

No satisfecho: 10 a 18 puntos

Y por último se realizó una categorización, para obtener el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acudieron a la clínica de la UNHEVAL, de la siguiente manera:

Nivel Alto: 147 a 200 puntos

Nivel Medio: 94 a 146 puntos

Nivel Bajo: 40 a 93 puntos.

3.5. TÉCNICA DE PROCESAMIENTO, ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Una vez concluido el trabajo de campo y obtenida la información requerida se procedió a registrar los datos de manera automatizada.

El conjunto de datos obtenidos a partir de los cuestionarios aplicados, fueron organizados y resumidos, para ello se utilizó la escala con rubros fraseados en forma de escala de Likert.

Los datos fueron procesados utilizando al programa Excel 2013 y desde este al programa SPSS 22 para los cuadros estadísticos y gráficos, teniendo en cuenta las variables de estudio.

El análisis de la información se realizó mediante la aplicación de la estadística descriptiva (tablas de frecuencias, porcentajes, y estadísticas de medidas de tendencia central) para el cumplimiento de los objetivos.

Se empleó estadística analítica. Para la comparación de variables cualitativas se utilizó el test de chi cuadrado. Considerando como nivel mínimo de significación un valor de $p < 0.005$.

CAPITULO IV

RESULTADOS

1. Análisis descriptivo univariado del nivel de satisfacción percibida.

Tabla 1. Satisfacción percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Nivel de satisfacción percibida	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	0	0%
Nivel medio	2	3,3%
Nivel alto	58	96,7%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

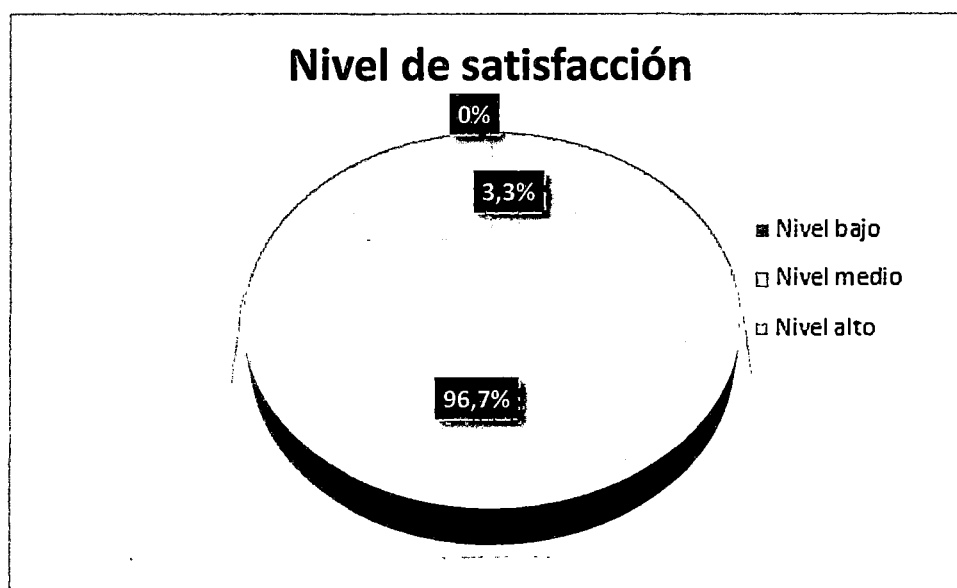


Figura 1. Diagrama de sectores de la satisfacción percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 1, del 100%(60) de los elementos de estudio, el 96,7%(58) se muestran con un alto nivel de satisfacción; el 3,3%(2) pertenece al nivel medio de satisfacción y el 0%(0) corresponde al nivel bajo de satisfacción percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL.

Tabla 2. Relación interpersonal del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Relación interpersonal	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	40	66,7%
Satisfecho	19	31,7%
Medianamente satisfecho	1	1,6%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

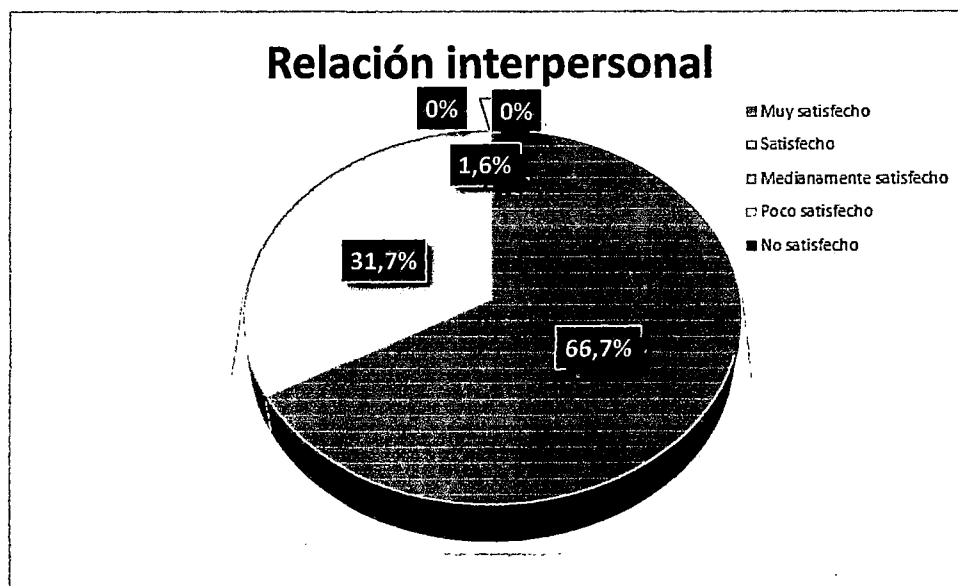


Figura 2. Diagrama de sectores de la relación interpersonal del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 2, se aprecia que el 66,7%(40) de los padres de familia se muestran muy satisfecho con la relación interpersonal percibida en la atención odontológica; el 31,7%(19) se muestran satisfechos y el 1,6%(1) corresponde a los medianamente satisfechos con la atención odontológica.

Tabla 3. Empatía del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	40	66,7%
Satisfecho	19	31,7%
Medianamente satisfecho	1	1,6%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

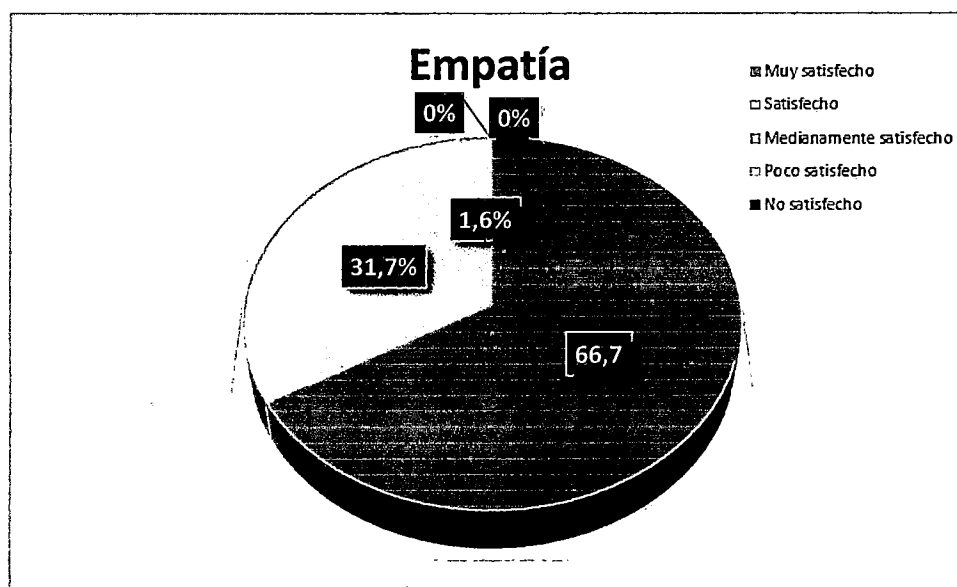


Figura 3. Diagrama de sectores de la empatía del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 3, se aprecia 66,7%(40) de los padres de familia se muestran muy satisfecho en relación a la empatía percibida en la atención odontológica; el 31,7%(19) se muestran satisfechos y el 1,6%(1) corresponde a los medianamente satisfechos con la atención odontológica.

Tabla 4. Atención técnica del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Atención técnica	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	33	55,0%
Satisfecho	26	43,3%
Medianamente satisfecho	1	1,7%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

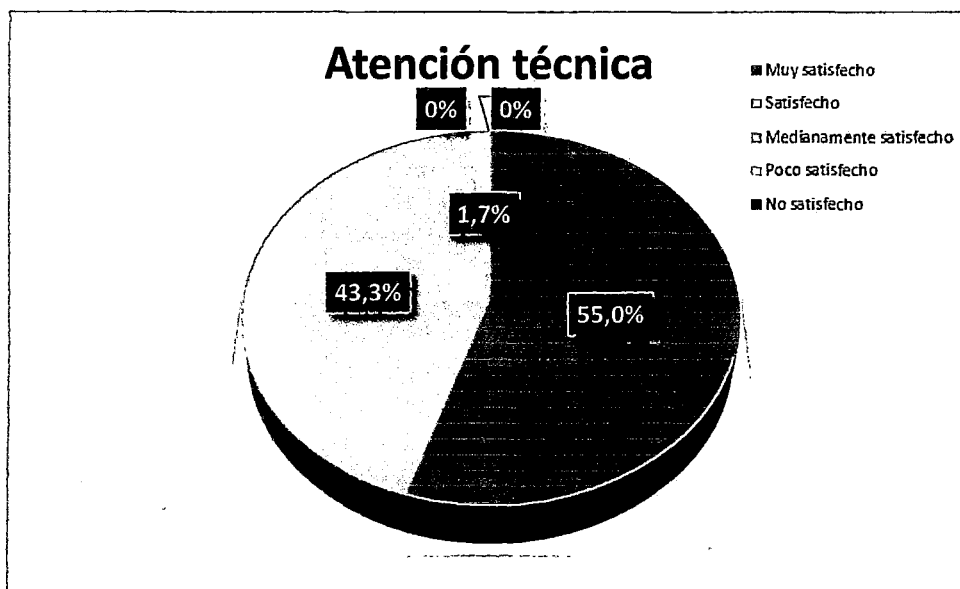


Figura 4. Diagrama de sectores de la atención técnica del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 4, se aprecia 55,0% (33) de los padres de familia se muestran muy satisfecho con la atención técnica percibida en la atención odontológica; el 43,3%(26) se muestran satisfechos y el 1,7%(1) corresponde a los medianamente satisfechos con la atención odontológica.

Tabla 5. Resultados del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Resultados	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	33	55,0%
Satisfecho	26	43,3%
Medianamente satisfecho	1	1,7%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

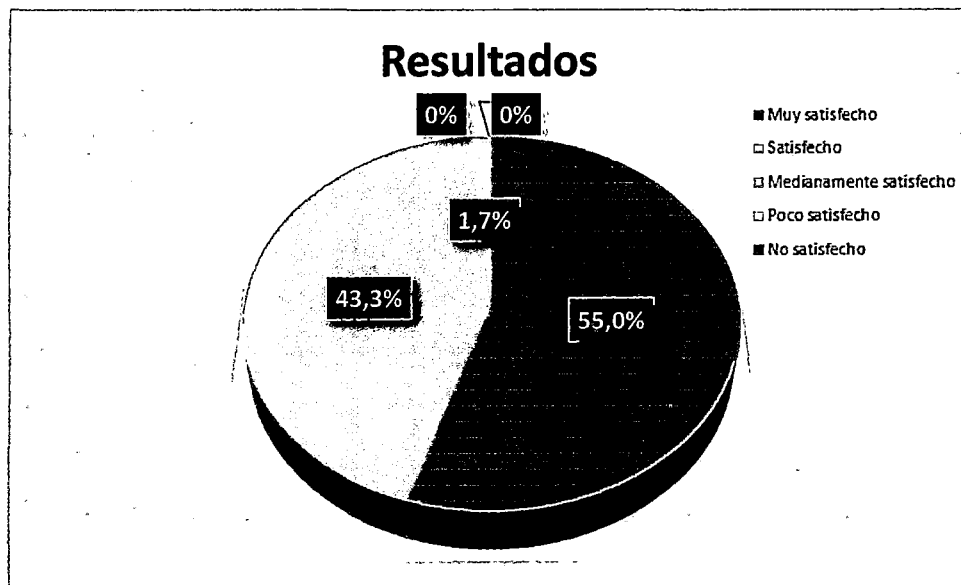


Figura 5. Diagrama de sectores de la atención técnica del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla, se aprecia 55,0% (33) de los padres de familia se muestran muy satisfecho con los resultados del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica; el 43,3%(26) se muestran satisfechos y el 1,7%(1) corresponde a los medianamente satisfechos con la atención odontológica.

Tabla 6. Ambiente de atención del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Ambiente de atención	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	16	26,7%
Satisfecho	41	68,3%
Medianamente satisfecho	3	5,0%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

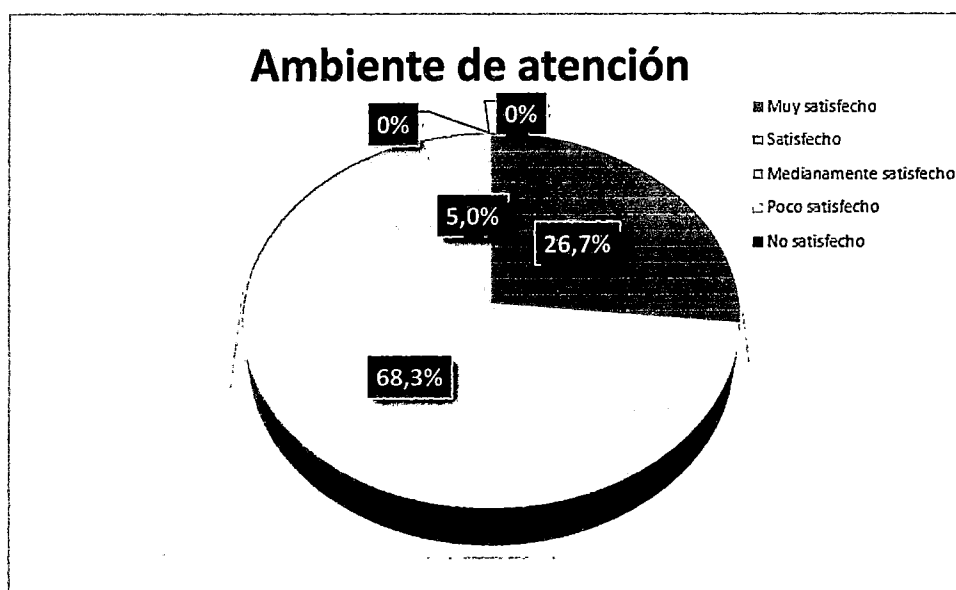


Figura 6, Diagrama de sectores de la atención técnica del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 6, se aprecia que el 68,3%(41) de los padres de familia se muestran satisfecho con el ambiente de atención; el 26,7%(16) se muestran muy satisfechos y el 5,0%(3) corresponde a los medianamente satisfechos con el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica.

Tabla 7. Accesibilidad del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Accesibilidad	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	24	40,0%
Satisfecho	36	60,0%
Medianamente satisfecho	0	0%
Poco satisfecho	0	0%
No satisfecho	0	0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción

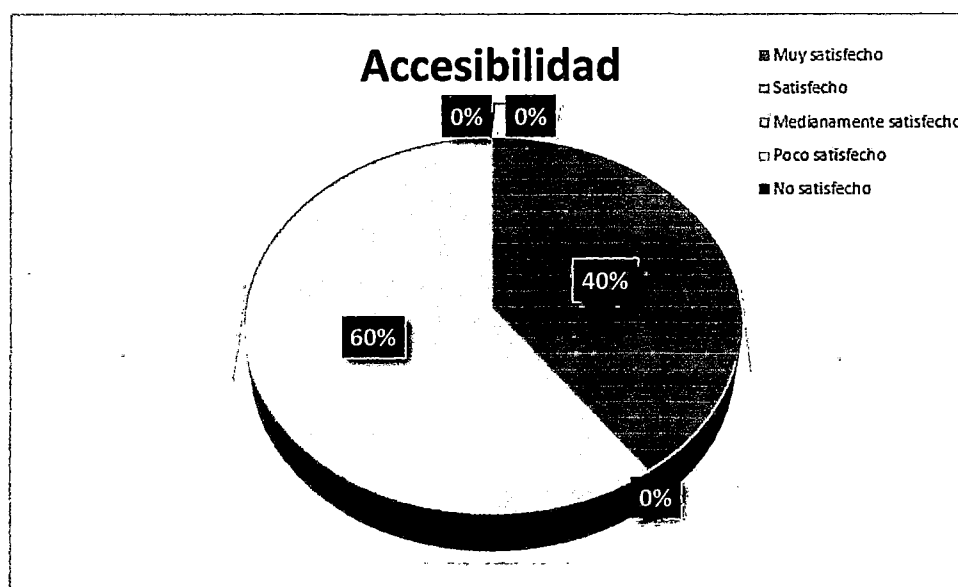


Figura 7, Diagrama de sectores de la atención técnica del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 7, se aprecia que el 60%(36) de los padres de familia se muestran satisfecho en relación a la accesibilidad percibida en la atención odontológica y el 40%(24) están muy satisfechos.

Tabla 8.Experiencias del niño de la muestra del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Experiencias del niño	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	43	71,7%
Negativo	9	15,0%
Sin experiencias	8	13,3
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción



Figura 8, Diagrama de sectores de la experiencias del niño de la muestra del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 8, se aprecia que el 71,7%(43) de los niños muestran una experiencia previa positivo; 15%(9) muestran una experiencia negativos y el 13,3% sin experiencias con la atención odontológica.

Tabla 9.Experiencias del padre de familia de la muestra del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Experiencias del padre de familia	Frecuencia	Porcentaje
Positivo	54	90%
Negativo	3	5,0%
Sin experiencias	3	5,0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción



Figura 9, Diagrama de sectores experiencias del padre de familia de la muestra del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 9, se aprecia que el 90%(54) de los padres de familia muestran una experiencia positiva; el 5%(3) son negativas y por último el 5%(3) sin experiencias previa con la atención odontológica.

Tabla 10. Género del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

Padre de familia genero	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	57	95,0%
Masculino	3	5,0%
TOTAL	60	100.00%

Fuente: Cuestionario de nivel de satisfacción



Figura 10. Diagrama de sectores de genero del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica de la UNHEVAL, 2015.

En la tabla 10, se aprecia el 95%(57) de los padres de familia son de sexo femenino y solo el 5%(3) es masculino que acompañan a los niños en la consulta odontológica.

2. Análisis descriptivo bivariado

Satisfacción y experiencias

El análisis se realiza por columnas a fin de observar el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en comparación con las experiencias del niño y el padre de familia.

Tabla 11. Comparación de relación interpersonal con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Relación interpersonal					
Experiencias del niño	Nº	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	total
	%				
sin	Nº	0	5	3	8
Experiencias	%	0,0%	62,5%	37,5%	100.00%
	Nº	0	2	7	9
Negativas	%	0,0%	22,2%	77,8%	100.00%
	Nº	1	12	30	43
Positivas	%	2,3%	27,9%	69,8%	100.00%
	Nº	1	19	40	60
Total	%	1,6%	31,7%	66,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 11, se analiza en filas la interrelación de las variables relación interpersonal y experiencias del niño del nivel de satisfacción sobre la atención odontológica en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 77,8%(7) de experiencias negativas del niño están muy satisfechos; lo mismo ocurre en el 69,8%(30) de experiencias positivas.

Por otro lado mayoritariamente 62,5%(5) de los niños sin experiencias, se muestra satisfechos con la atención odontológica percibido por sus padres.

Tabla 12. Comparación de empatía con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Empatía					
Experiencias del niño	Nº	Medianamente	Satisfecho	Muy	total
		Satisfecho		satisfecho	
	%				
sin	Nº	0	5	3	8
Experiencias	%	0,0%	62,5%	37,5%	100.00%
	Nº	0	2	7	9
Negativas	%	0,0%	22,2%	77,8%	100.00%
	Nº	1	12	30	43
Positivas	%	2,3%	27,9%	69,8%	100.00%
	Nº	1	19	40	60
Total	%	1,6%	31,7%	66,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 12. Se analiza en filas la interrelación de las variables empatía y experiencias del niño en cuanto el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 77,8%(7) de experiencias negativas del niño están muy satisfechos; lo mismo ocurre en el 69,8%(30) de niños con experiencias positivas.

Por otro lado el 62,5%(5) de los niños sin experiencias se muestra satisfechos con la atención odontológica percibido por sus padres.

Tabla 13. Comparación de la atención técnica con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Atención técnica					
Experiencias del niño	Nº	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	total
	%				
sin	Nº	0	4	4	8
Experiencias	%	0,0%	50,0%	50,0%	100.00%
	Nº	0	2	7	9
Negativas	%	0,0%	22,2%	77,8%	100.00%
	Nº	1	20	22	43
Positivas	%	2,3%	46,5%	51,2%	100.00%
	Nº	1	26	33	60
Total	%	1,7%	43,3%	55,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 13, se analiza en filas la interrelación de las variables atención técnica y experiencia del niño en cuanto el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 77,8%(7) de experiencias negativas del niño están muy satisfechos; lo mismo que ocurre en el 51,2%(33) de experiencias positivas, y el 50,0%(4) de niños sin experiencias.

Por otro lado 50,0%(4) de los niños sin experiencias se muestra satisfecho con la atención odontológica percibido por sus padres.

Tabla 14. Comparación de los resultados con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL.

Resultados					
Experiencias del niño	Nº	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	total
	%				
sin	Nº	0	4	4	8
Experiencias	%	0,0%	50,0%	50,0%	100.00%
	Nº	0	2	7	9
Negativas	%	0,0%	22,2%	77,8%	100.00%
	Nº	1	20	22	43
Positivas	%	2,3%	46,5%	51,2%	100.00%
	Nº	1	26	33	60
Total	%	1,7%	43,3%	55,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 14, se analiza en las filas de interrelación de las variables resultado obtenidos y experiencias del niño en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida en los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 77,8%(7) de experiencias negativas del niño están muy satisfechos; lo mismo que ocurre en el 51,2%(33) de experiencias positivas, y el 50,0%(4) de niños sin experiencias.

Por otro lado mayoritariamente se muestra satisfecho con la atención odontológica el 50,0%(4) de los niños sin experiencias, según la percepción de sus padres..

Tabla 15. Comparación del ambiente de atención con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Ambiente de atención					
Experiencias del niño	Nº	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	total
	%				
sin	Nº	1	5	2	8
Experiencias	%	12,5%	62,5%	25,0%	100.00%
	Nº	0	7	2	9
Negativas	%	0,0%	77,8%	22,2%	100.00%
	Nº	2	29	12	43
Positivas	%	4,7%	67,4%	27,9%	100.00%
	Nº	3	41	16	60
Total	%	5,0%	68,3%	26,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 15, se analiza en filas la interrelación de las variables ambiente de atención y experiencias del niño en cuanto el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 77,8%(7) de experiencias negativas del niño están satisfechos; lo mismo ocurre 67,4%(29) de experiencias positivas, y el 62,5%(5) de niños sin experiencias se muestran satisfechos con la atención odontológica percibido por sus padres.

Tabla 16. Comparación de la accesibilidad con las experiencias del niño en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Accesibilidad				
Experiencias del niño	Nº	Satisfecho	Muy	total
	%		satisfecho	
sin	Nº	5	3	8
Experiencias	%	62,5%	37,5%	100.00%
	Nº	6	3	9
Negativas	%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	25	18	43
Positivas	%	58,1%	41,9%	100.00%
	Nº	36	24	60
Total	%	60,0%	40,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 16, se analiza en filas la interrelación de las variables accesibilidad y experiencias del niño en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica.

Se observa que el 66,7%(6) de experiencias negativas en los niños se muestran satisfechos; lo mismo ocurre con el 62,5%(5) sin experiencias, y el 58,1%(36) de experiencias positivas en los niños se muestran satisfechos con la atención odontológica percibido por sus padres.

Tabla 17. Comparación de relación interpersonal con las experiencias del padre de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Relación interpersonal					
Experiencias del padre	Nº	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy	total
De familia	%	Satisfecho		satisfecho	
sin	Nº	0	2	1	3
Experiencias	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	0	1	2	3
Negativas	%	0,0%	33,3%	66,7%	100.00%
	Nº	1	16	37	54
Positivas	%	1,9%	29,6%	68,5%	100.00%
	Nº	1	19	40	60
Total	%	1,6%	31,7%	66,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 17, se analiza en filas la interrelación de las variables relación interpersonal y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 68,5%(37) de padres de familia que muestran experiencias previas positivas están muy satisfechos; lo mismo ocurre en el 66,7%(2) de experiencias negativas.

Por otro lado mayoritariamente 66,7%(2) de los padres de familia sin experiencias se muestra satisfechos con la relación interpersonal percibida en la atención odontológica de sus niños.

Tabla 18. Comparación de empatía con las experiencias del padre de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Empatía					
Experiencias del padre	Nº	Medianamente	Satisfecho	Muy	total
De familia	%	Satisfecho		satisfecho	
sin	Nº	0	2	1	3
Experiencias	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	0	1	2	3
Negativas	%	0,0%	33,3%	66,7%	100.00%
	Nº	1	16	37	54
Positivas	%	1,9%	29,6%	68,5%	100.00%
	Nº	1	19	40	60
Total	%	1,6%	31,7%	66,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 18, se analiza en filas la interrelación de las variables empatía y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 68,5%(37) de padre de familia que muestran experiencias positivas están muy satisfechos; lo mismo ocurre en el 66,7%(2) que tienen experiencias negativas.

Por otro lado mayoritariamente el 66,7%(2) de los padres de familia sin experiencias se muestra satisfechos con la empatía percibida en la atención odontológica de sus niños.

Tabla 19. Comparación en la atención técnica con las experiencias del padre de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Atención técnica					
Experiencias del padre	Nº	Medianamente	Satisfecho	Muy	total
De familia	%	satisfecho		satisfecho	
sin	Nº	0	2	1	3
Experiencias	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	0	2	1	3
Negativas	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	1	22	31	54
Positivas	%	1,9%	40,7%	57,4%	100.00%
	Nº	1	26	33	60
Total	%	1,7%	43,3%	55,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 19, se analiza en las filas la interrelación de las variables atención técnica y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 66,7(2) de los padres de familia sin experiencias previa están satisfechos; lo mismo ocurre 66,7(2) de experiencias negativas.

Por otro lado mayoritariamente 57,4%(31) de los padres de familia con experiencias positivas se muestra muy satisfecho con la atención técnica percibida en la atención de sus niños.

Tabla 20. Comparación de los resultados con las experiencias del padre de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Resultados					
Experiencias del padre	N°	Medianamente	Satisfecho	Muy	total
De familia	%	satisfecho		satisfecho	
sin	N°	0	2	1	3
Experiencias	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	N°	0	2	1	3
Negativas	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	N°	1	22	31	54
Positivas	%	1,9%	40,7%	57,4%	100.00%
	N°	1	26	33	60
Total	%	1,7%	43,3%	55,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 20, se analiza en las filas la interrelación de la variable resultados obtenido y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 66,7(2) de los padres de familia sin experiencias están satisfechos; lo mismo ocurre 66,7(2) de experiencias negativas

Por otro lado mayoritariamente el 57,4%(31) de los padres de familia con experiencias positivas se muestra muy satisfecho con los resultados obtenidos en la atención de sus niños.

Tabla 21. Comparación del ambiente de atención con las experiencias del padre de familia de la UNHEVAL, 2015.

Ambiente de atención					
Experiencias del padre	Nº	Medianamente	Satisfecho	Muy	total
De familia	%	satisfecho		satisfecho	
sin	Nº	1	2	0	3
Experiencias	%	33,3%	66,7%	0,0%	100.00%
	Nº	0	2	1	3
Negativas	%	0,0%	66,7%	33,3%	100.00%
	Nº	2	37	15	54
Positivas	%	3,7%	68,5%	27,8	100.00%
	Nº	3	41	16	60
Total	%	5,0%	68,3%	26,7%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 21, se analiza en filas la interrelación de las variables ambiente de atención y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 68,5%(37) de experiencias positivas del padre de familia están satisfechos; lo mismo ocurre 66,7%(2) de experiencias negativas, y el 66,7(2) sin experiencias se muestran satisfechos con el ambiente de atención en la atención de sus niños.

Tabla 22. Comparación de la accesibilidad con las experiencias del padre de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Accesibilidad				
Experiencias del padre De familia	N°	Satisfecho	Muy	total
	%		satisfecho	
sin	N°	3	0	3
Experiencias	%	100,0%	0,0%	100.00%
	N°	2	1	3
Negativas	%	66,7%	33,3%	100.00%
	N°	31	23	54
Positivas	%	57,4%	42,6%	100.00%
	N°	36	24	60
Total	%	60.00%	40,0%	100.00%

Fuente. Cuestionario del nivel de satisfacción

En la tabla 22, se analiza en filas la interrelación de las variables accesibilidad y experiencias previa del padre de familia en el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica percibida al acudir a la clínica odontológica.

Se observa que el 100.0%(3) sin experiencias en los padres de familia se muestra satisfechos; lo mismo ocurre con 66,7(2) con experiencias negativas, y el 57,4(31) de experiencias positivas en los padres de familia se muestran satisfechos con la accesibilidad en la atención odontológica de sus niños.

3. Prueba de hipótesis

La contrastación de las hipótesis del presente estudio implica el uso del estadístico de prueba de prueba Chi cuadrado para una muestra, con 95% de nivel de confianza, 5% de error alfa, dos (2) grados de libertad y 5.991 de punto crítico.

Tabla 23. Análisis del nivel de satisfacción de los padres de familia en la clínica de la UNHEVAL, 2015.

Nivel de satisfacción		Frecuencia		Chi ²	gl	P valor
		Observada	Esperada			
Relación interpersonal	Muy satisfecho	40	33,3	1,801	2	0,000
	satisfecho	19	33,3			
	Medianamente satisfecho	1	33,3			
Empatía	Muy satisfecho	40	33,3	1,801	2	0,000
	satisfecho	19	33,3			
	Medianamente Satisfecho	1	33,3			
Atención técnica	Muy satisfecho	33	33,3	,719	2	0,000
	Satisfecho	26	33,3			
	Medianamente Satisfecho	1	33,3			
Resultados	Muy satisfecho	33	33,3	,719	2	0,000
	Satisfecho	26	33,3			
	Medianamente Satisfecho	1	33,3			
Ambiente de atención	Muy satisfecho	16	33,3	,212	2	0,000
	Satisfecho	41	33,3			
	Medianamente Satisfecho	3	33,3			
Accesibilidad	Muy satisfecho	24	50	0,58	1	0,000
	Satisfecho	36	50			

Los datos calculados del nivel de satisfacción con la relación interpersonal percibido por los padres de familia indican un chi² calculado de 1,801 y p valor ($p < 0.05$); por lo

que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están muy satisfecho con la relación interpersonal percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la primera Hipótesis de investigación (Hi₁) “Los Padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están muy satisfechos con la relación interpersonal percibida”.

Los datos calculados del nivel de satisfacción con la empatía percibido por los padres de familia indican un chi² calculado de 1,801 y un p valor ($p < 0.05$); por lo que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están muy satisfecho con la empatía percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la segunda Hipótesis de investigación (Hi₂) “Los Padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están muy satisfechos con la empatía del operador tratante”.

Los datos calculados del nivel de satisfacción con la atención técnica percibido por los padres de familia indican un chi² calculado de 0,719 y un p valor ($p < 0.05$); por lo que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están muy satisfecho con la atención técnica percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la tercera Hipótesis de investigación (Hi₃) “Los Padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están muy satisfechos con la atención técnica recibida”.

Los datos calculados del nivel de satisfacción con la resultados obtenidos percibido por los padres de familia indican un chi² calculado de 0,719 y un p valor ($p < 0.05$); por lo que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están muy satisfecho los resultados obtenidos percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la cuarta Hipótesis de investigación (Hi₄) “Los Padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están muy satisfechos con los resultados obtenidos”.

Los datos calculados del nivel de satisfacción con el ambiente de atención percibido por los padres de familia indican un chi² calculado de 0,212 y un p valor ($p < 0.05$); por lo que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están satisfecho

el ambiente de atención percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la quinta Hipótesis de investigación (H_{i5}) “Los padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con el ambiente de atención”.

Los datos calculados del nivel de satisfacción con la accesibilidad percibido por los padres de familia indican un χ^2 calculado de 0,58 y un p valor ($p < 0.05$); por lo que con una probabilidad del 0.0% de error, los padres de familia están satisfecho con la accesibilidad percibida en la atención odontológica de sus niños. En conclusión se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la sexta Hipótesis de investigación (H_{i6}) “Los Padres de Familia de los Niños que Acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL están satisfechos con la accesibilidad de las instalaciones”.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación que fue de nivel explicativo descriptivo con diseño no experimental, de campo y de corte transversal; tuvo como objetivo general determinar 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, esta investigación se realizó con 60 padres de familia, durante el periodo de octubre a diciembre del 2015.

Hay que tener en cuenta que el nivel de satisfacción de las siguientes investigaciones es tomada en la percepción de su misma atención, a diferencia de lo estudiado en la presente investigación que es la percepción del padre de familia en la atención de sus hijos. Los resultados obtenidos en este estudio, en cuanto al nivel de satisfacción percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica, fueron que el 96,7% pertenece al nivel alto de satisfacción; el 3,3% pertenece al nivel medio de satisfacción. Según la investigación realizada por López⁴ la satisfacción general de los pacientes encuestados del servicio que les brindo la facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia fue buena (87%) y el 2% de los pacientes lo valoro como negativamente al servicio. Frente a lo obtenido por Betin⁷ en donde el 89 % de los encuestados manifiestan estar satisfechos con los servicios recibidos. A diferencia de los datos obtenidos por Alfaro³ donde el 97,8% tiene un alto nivel de satisfacción y solo el 2,2% un nivel medio; dando como resultado superior a los reportados anteriormente. Landa¹⁹ estableció el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología en el IMSS, observamos alto grado de satisfacción con el servicio brindado (82 %), similar al registrado en países como Reino Unido, Israel y Noruega.

El nivel de satisfacción según la relación interpersonal y la empatía demuestran que el 66,7% de los padres de familia se muestran muy satisfecho; el 31,7% se muestran satisfechos y el 1,6% corresponde a los medianamente satisfechos con la atención odontológica. A lo que Alfaro³ reportó 0,5% de pacientes medianamente satisfechos y

1,1% poco satisfechos los que suman 1,6%, resultado inferior al reportado por Elizondo²⁴ que fue de 4,8%.

En cuanto a la relación interpersonal se observó que 66,7% de los pacientes se encontraban muy satisfechos a diferencia de Elizondo 74,5% y de Alfaro³ 85,3%. Esto debido a que el operador comprendía y sabían escuchar las problemática, con explicaciones pertinentes, dando seguridad a los padres de familia con su atención. López⁴ observó que la mayoría de los participantes resaltaron la calidad humana con la que fueron atendidos por los estudiantes y docentes como una de las principales fortalezas que tiene este servicio.

Según la empatía 66,7% de los pacientes se encuentran muy satisfechos, indicando que el dentista fue amable y atento parecido al 67,4% de Bustamante.¹ Salazar¹⁵ obtuvo que la calidad de servicio obtenida en una de las clínicas de estudio fue alta debido a que se tiene una gran atención individualizada y esmerada a todos sus pacientes.

El nivel de satisfacción según la atención técnica, se aprecia 55,0% de los padres de familia se muestran muy satisfecho; el 43,3% se muestran satisfechos, sumando ambos 98,3% resultado semejante al reportado por Alfaro³ 97,8% y Elizondo²⁴ 96,2%, 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. Bustamante¹ 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.

El nivel de satisfacción según los resultados obtenidos con el tratamiento realizado, se aprecia 55,0% de los padres de familia se muestran muy satisfecho; el 43,3% se muestran satisfechos parecido a Bustamante¹ que indica que el 43,2% de acuerdo en que los tratamientos realizados fueron buenos. Cabe resaltar que en el trabajo realizado por Elizondo²⁴ presenta un superior resultado a los estudios anteriores de 71% y esto se le atribuye a la mayor habilidad y competencia del profesional de la salud de postgrado para realizar los tratamientos con mayor facilidad.

Según el ambiente de atención el 26,7% muestra que se encuentran muy satisfechos con el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica a diferencia de Alfaro³ que encontró 49,5% muy satisfecho y Torres⁹ con 43.2% de acuerdo con respecto a la comodidad de la sala de espera, pero aun este resultado son inferiores al 73,3% reportado por Elizondo²⁴. Lo que se puede explicar sobre estos resultados inferiores es quizás por la insatisfacción sobre la sala de espera y el desorden provocado por los mismos alumnos durante el tiempo de permanencia en la clínica.

El nivel de satisfacción según la accesibilidad, se aprecia que el 40% están muy satisfechos con el nivel de satisfacción sobre la atención odontológica. En los estudios realizado por Elizondo²⁴ 68% y Torres⁹ 62% son resultados inferiores al reportado por Alfaro³ que muestra que el 73,9% están muy satisfechos. La poca satisfacción que los pacientes encuestados indican se debe a que la clínica está localizada 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 del tratamiento, ya que la atención es parte de un modelo educación servicio social por parte de los alumnos en formación.

Las experiencias previas de los padres de familia y los niños que acuden a la clínica no es una variable que modifique el nivel de satisfacción, ya que cual fuera su experiencia previa, la mayoría se muestran satisfecho con la atención recibida. A lo que refiere Morales⁸ que recalca la importancia del papel de los padres en el tratamiento dental, especialmente de la madre en donde determina que el nivel de ansiedad del niño, está directamente relacionado con el nivel de ansiedad de la madre, así como, la influencia negativa de las experiencias previas de la madre al dentista.

CONCLUSIÓN

1. Los resultados obtenidos en este estudio, en cuanto al nivel de satisfacción percibida por los padres de familia de los niños que acuden a la clínica odontológica, fueron que el 96,7% pertenece al nivel alto de satisfacción.
2. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según la relación interpersonal tenemos que el 66,7% de los padres de familia se muestran muy satisfecho.
3. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según la empatía, tenemos que el 66,7% de los padres de familia se muestran muy satisfecho.
4. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según la atención técnica, se aprecia 55,0% de los padres de familia se muestran muy satisfecho.
5. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según los resultados obtenidos, se aprecia 55,0% de los padres de familia se muestran muy satisfecho.
6. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según el ambiente de atención, se aprecia que el 68,3% de los padres de familia se muestran satisfecho.
7. El nivel de satisfacción sobre la atención odontológica, según la accesibilidad, se aprecia que el 60% de los padres de familia se muestran satisfecho.
8. Las experiencias previas de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL no determina el nivel de satisfacción, ya que cual fuera su experiencia previa, la mayoría se muestran satisfecho con la atención recibida.
9. Las experiencias previas de los padres de familia de los niños que acuden a la Clínica Odontológica de la UNHEVAL no es una variable que modifique el nivel de satisfacción, ya que cual fuera su experiencia previa, la mayoría se muestran satisfecho con la atención recibida.

RECOMENDACIONES

- La parte médica no se debe descuidar, a pesar de que los que acuden a la clínica muestren buena satisfacción, se deben implementar las charlas, trabajar con grupos focales crear actitudes positivas hacia los pacientes, fomentando la reflexión o participación en programas educativos o de entrenamiento en capacidades de comunicación y profesionalismo, para implementar un mejor servicio médico.
- Se deben establecer estrategias que contribuyan con la calidad, por medio de alternativas en el modelo docencia-servicio, garantizando bienestar y salud bucal a los pacientes que acuden a la clínica de la UNHEVAL.
- Mejorar el ambiente de atención con la implementación de la sala de espera, ya que es un factor que interviene en la satisfacción del paciente.
- Implementar indicaciones (señalizaciones) para que los pacientes puedan orientarse y poder ubicar fácilmente la clínica odontológica.
- Se propone implementar en la clínica un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes y proveedores en forma permanente, para saber el nivel de satisfacción con la atención y con ello mejorar el servicio brindado.
- Para futuros estudios se recomienda realizar seguimientos longitudinales amplios que mantenga en permanente evaluación el servicio prestado y de esta forma, se tenga en cuenta la satisfacción de los pacientes en pro de la detección de posibles fallas y mejoramiento de las mismas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Bustamante W.** Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de una Universidad de Chiclayo 2014. Rev. USAT (internet). 2014 (citado 10 junio 2015); 15(1): 13-27. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/browse?type=author&value=Bustamante+Sandoval%2C+Wilson+Edinson>
2. **Ninamango W.** Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (internet). Lima: Universidad de Lima. Facultad de Medicina Humana, 2014 (citado 12 junio 2015). Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3569/1/Ninanango_vw.pdf
3. **Alfaro A.** Satisfacción del paciente con la atención odontológica en la clínica estomatológica de la Universidad Nacional de Trujillo. (internet). Trujillo: Universidad de Trujillo. Facultad de Medicina y Estomatología, 2013 (citado 29 mayo). Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/240/browse?value=Alfaro+Zelada%2C+Ana+Esther+Consuelo&type=author>
4. **López J, Pitataxi S, Rodríguez 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>
5. **Vergara C.** Creencias y actitudes de los padres hacia la consulta odontopediátrica antes y después de la atención en la Fundación Hospital De La Misericordia. Bogotá, 2013. (Tesis de Especialidad). Colombia: Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Odontología; 2013.
6. **Acosta L, Burrone S, López J, et al.** 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 de junio 2015); 21(1):1-13. Disponible en: <http://www.um.es/eglobal/>
7. **Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, Gonzalez M.** Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Rev. Duazary Med. (internet). 2009 (citado 14 junio 2015); 6(2): 95-101. Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/674>
 8. **Morales M.** Comportamiento Del Niño En La Consulta Odontológica: Su relación con la presencia y nivel educativo de los padres Venezuela 2009. (Tesis de Maestría). Venezuela: Universidad del Zulia, Maracaibo. Facultad de Odontología; 2009.
 9. **Torres G, León R.** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatológica Herediana (internet).2014 (citado 15 junio 2015); 25(2): 122-32. Disponible en:<http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/2458/2393>
 10. **Rodríguez M.** 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 Odontología; 2012 (citado 30 mayo 2015). Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/69/browse?value=Rodr%C3%ADguez+Vargas%2C+Martha+Cecilia&type=author>
 11. **Martel L, 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]. Huánuco: Universidad de Huánuco. Facultad de Odontología; 2014.
 12. **Velandia F, Ardón A, Jara M.** Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud (internet). 2007 (citado 16 junio 2015); 6 (13): 144. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/545/54501307.pdf>

13. **Morales C.** Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. Rev. Javeriana(internet).2009 (citado 21 junio 2015); 7(24): 109-17. Disponible en:<http://hdl.handle.net/10554/9784>
14. **Kotler P.** Marketing Management. 11a ed. UpperSaddleRiver, Nueva Jersey: Prentice Hall, 2003. p. 61.
15. **Salazar G.** Calidad De Servicio Percibida Por Pacientes Atendidos En Dos Clinicas Dentales Privadas De Lima Metropolitana. Rev. Herediana. (internet). 2006 (citado 1 junio 2015); 18 (2): 8-9. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH>
16. MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL. Servicio Nacional de Salud. Circulo externo. 1997. p. 4.
17. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: como empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaria General. 1992
18. **Seclén J.** Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Rev. Scielo (internet). 2005 (citado 2 julio 2015);66 (1): 127-141. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v66n2/a07v66n2.pdf>
19. **Landa E, Méndez G, Muñoz M.** Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS.RevMedInstMex (internet). 2007(citado 28 de junio 2015); 45 (2): 149-155. Disponible en: http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A80.pdf.
20. **Esa R, Rajah P, Abdul R.**Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among non-commissioned Officers in the Malaysian Armed Force. Rev. Community Dent Health. (internet). 2006 (citado 20 junio 2015); 23 (1): 15. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/16555714>
21. **Kress C.** Patient satisfaction with dental care. Dent Clin North Am. 1988; (citado 23 julio); 32(4):791 – 802. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC33>
22. **Muza R, Muza P.** Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. RevChil Salud Pública (internet). 2008 (citado 28 de junio 2015); 12(1):12-7. Disponible en:

<http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>

23. **Lele M, Shete N.** El cliente es la clave. Como lograr una ventaja insuperable mediante la satisfacción del cliente. Vol. 1 ilustrada ed. Diaz de Santos. Madrid, España. 1989.
24. **Elizondo J.** La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. (Tesis doctoral). España: Universidad de Granada. Facultad de Odontología, Departamento de Estomatología; 2008.
25. **Matlin W., Foley J.** Sensación y percepción. 3ª ed. México D.F: Prentice Hall; 1996. p.550-554.
26. **Fedman R.** Psicología. México D.F.; Mc Graw Hill, 1999. p. 640 - 646
27. **Mohammadreza H.** Empatía en el cuidado del paciente: Antecedentes, desarrollo, medición y resultados. Manual Moderno, 2012
28. **Rojas E., Castillo E.** Odontología pediátrica. 1ª ed. Buenos Aires – Argentina: Panamericana; 2010.p 59- 86.
29. **Cárdenas D.** Fundamentos de odontología pediátrica. 4a ed. Medellín: CIB; 2009. p. 27- 40
30. **Cameron A., Widmer R.** Manual de odontología pediátrica. 3ra ed. Elsevier: CIB;2010. p. 15-16.
31. **Medina J.** Adaptación Del Niño A La Consulta Odontológica. Acta Odontológica Venezolana (internet). 1998 (citado 21 julio2015);36(2):1-5. Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/1998/2/adaptacion_nino_consulta_odontologica.asp
32. Academia Española, Diccionario de la lengua española. 22aed., Madrid: España. 2001. Disponible en: <http://www.rae.es>.
33. **Blanco J., Maya J.** Fundamentos de salud pública. Administración de servicios de salud. 2aed. Colombia:Medellín. Fondo editorial CIB, 2005.
34. Diccionario Mosby Pocket de medicina, enfermería y ciencias de la salud.4a ed. Madrid: Elsevier España S.A; 2006.
35. **Flores G.** Gestión de la accesibilidad y derecho a la salud. Acta méd. costarric (Internet). 2012 (citado 19 julio 2015); 54(3): 181-188. Disponible en:

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022012000300010&lng=es

- 36. Vidal B.** La empatía en la consulta. 1ª ed. Buenos Aires: Polemos; 2012
- 37. Malave M.** Escala tipo Lickert. (internet) Maturin, Febrero 2007. Disponible en:
<http://uptparia.edu.ve/documentos/F%C3%ADsico%20de%20Escala%20Lickert.pdf>
- 38. García J., Aguilera J. Castillo A.** Guía técnica para la construcción de escalas de actitud. Odiseo, revista electrónica de pedagogía (internet). 2011 (citado 25 julio 2015), 8 (16): 1-13. Disponible en:
<http://www.odiseo.com.mx/mx/2011/8-16/garcia-aguilera-castillo-guia-construccion-escalas-actitud.html>
- 39. Ministerio de salud.** Línea basal metas de RHUS 2007-2015. Perú. disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/observatorio/estadisticas/pdf/2_linea_de_base_remsaa_presentación.pdf

ANEXOS

ANEXO N°1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

FACULTAD DE MEDICINA

E.A.P. ODONTOLOGÍA



“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”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento, expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada “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”

Yo.....

Con documento de Identidad Numero:

atendiendo a mi hijo en la Clínica en mención, firmo el presente documento, después de haberlo comprendido, teniendo la oportunidad de preguntar y entender el procedimiento que se realizara, los resultados que se pretenden, los beneficios que puedan derivarse.

Firma de padre: _____

Huánuco, ____ / ____ /2015

ANEXO N° 2

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN” HUÁNUCO

FACULTAD DE MEDICINA
E.A.P. ODONTOLOGÍA



“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”

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que sólo se emplearán para cumplir los objetivos antes descritos. Con el fin de garantizar la fiabilidad de los datos recogidos en este estudio, será preciso que los responsables de la investigación.

En concordancia con los principios de seguridad y confidencialidad, los datos personales que se le requieren (aspectos sociodemográficos, culturales, económicos, cognitivo y conductual) son los necesarios para cubrir los objetivos del estudio. En ninguno de los informes del estudio aparecerá su nombre y su identidad no será revelada a persona alguna, salvo para cumplir los fines del estudio. Cualquier información de carácter personal que pueda ser identificable será conservada y procesada por medios informáticos en condiciones de seguridad, con el objetivo de determinar los resultados del estudio. El acceso a dicha información quedará restringido al personal designado al efecto o a otro personal autorizado que estará obligado a mantener la confidencialidad de la información. Los resultados del estudio podrán ser comunicados a las autoridades sanitarias y, eventualmente, a la comunidad científica a través de congresos y/o publicaciones.

Responsables de la investigación



ANEXO N°3

“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”

FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

I. DATOS GENERALES

Fecha: / /

Edad: _____ años

Sexo: M() F()

Experiencia anterior del Niño:

- Positiva
- Negativa
- Sin Experiencia

Experiencia anterior del Padre:

- Positiva
- Negativa
- Sin Experiencia

II. 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



ITEM	RELACIÓN INTERPERSONAL/ EMPATIA	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1	¿El operador es atento y amable con usted y su hijo?	5	4	3	2	1
2	¿El operador lo recibe y saluda por su nombre a usted y a su hijo?	5	4	3	2	1
3	¿La disposición del operador para ayudarlo mostrando interés en su problema?	5	4	3	2	1
4	¿La capacidad del operador para comprender sus necesidades?	5	4	3	2	1
5	¿El operador lo escucho cuidadosamente?	5	4	3	2	1
6	¿La confianza (seguridad) que el operador le transmitió?	5	4	3	2	1
7	¿El operador le explicó claramente los problemas que tiene su hijo en su boca?	5	4	3	2	1
8	¿El operador le explico el tratamiento que realizara en su hijo antes de iniciarlo?	5	4	3	2	1
9	¿El operador le explicó cómo mantener la boca sana de su hijo?	5	4	3	2	1
10	¿El operador uso palabras que usted y su hijo podría entender?	5	4	3	2	1

ITEM	ATENCIÓN TÉCNICA / RESULTADOS	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1	¿El operador fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaron a su hijo?	5	4	3	2	1
2	¿El operador tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?	5	4	3	2	1
3	¿El operador uso procedimientos que me hacían sentir seguro de no contagiar a mi hijo de alguna enfermedad?	5	4	3	2	1
4	¿El operador utilizó medidas protectoras: guantes, mascarilla, gorro, lentes?	5	4	3	2	1
5	¿El operador utilizó técnicas especiales para disminuir el miedo odontológico del niño?	5	4	3	2	1
6	¿El operador le dio una atención de calidad en los tratamientos realizado en su boca?	5	4	3	2	1
7	¿El operador soluciona el problema que dio lugar a su visita?	5	4	3	2	1
8	¿Estuvo conforme con los resultados obtenidos?	5	4	3	2	1
9	¿Tuvo alguna complicación o secuela después de la atención?	5	4	3	2	1
10	¿Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica?	5	4	3	2	1



ITEM	AMBIENTE DE ATENCIÓN	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1	¿La limpieza y pulcritud de la clínica?	5	4	3	2	1
2	¿La amplitud e iluminación de la clínica?	5	4	3	2	1
3	¿El estado en el que están los ambientes de la clínica?	5	4	3	2	1
4	¿La comodidad y lo agradable de la clínica?	5	4	3	2	1
5	¿Ausencia de ruidos y olores desagradables en la clínica?	5	4	3	2	1
6	¿La calidad de las unidades dentales?	5	4	3	2	1
7	¿Considera que la sala de espera es cómoda?	5	4	3	2	1
8	¿La apariencia personal y maneras de vestir del operador?	5	4	3	2	1
9	¿La higiene personal del operador?	5	4	3	2	1
10	¿Las condiciones del mobiliario y equipos de la clínica?	5	4	3	2	1

ITEM	ACCESIBILIDAD	GRADO DE SATISFACCIÓN				
		Muy Satisfecho	Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
1	¿El tiempo que espero para atender a su hijo en la clínica?	5	4	3	2	1
2	¿El tiempo que pasó con el operador durante la atención de su hijo?	5	4	3	2	1
3	¿Pudo localizar o contactar al operador fácilmente?	5	4	3	2	1
4	¿La facilidad para llegar a la clínica odontológica?	5	4	3	2	1
5	¿Recibió la atención de su hijo el día que estuvo programada su cita?	5	4	3	2	1
6	¿Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y poder ubicar la clínica?	5	4	3	2	1
7	¿Le parece bien el horario de atención de la clínica?	5	4	3	2	1
8	¿Le parece bien los días de atención de la clínica?	5	4	3	2	1
9	¿Le parece bien la ubicación o localización de la clínica?	5	4	3	2	1
10	¿Estuvo satisfecho con el Costo del tratamiento?	5	4	3	2	1

ANEXO N° 4

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg. CD. José Luis Cornejo Salazar
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Jefe de Servicio Odontostomatología del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen
- 1.3. Título de la Investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS PADRES DE FAMILIA DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNHEVAL HUÁNUCO - 2015".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en elementos observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACION						


Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:90.....%. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(✓) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:Lima - 2015.....


 Dr. José Luis Cornejo Salazar
 CIRUJANO DENTISTA - COP 3673
 CIRUJANO MAXILOFACIAL RNE. 457
 JEFE DE SERVICIO ODONTOLÓGIA
 HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA

Firma del Profesional Experto.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg. CD. Mario Rojas Huisa
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Hospital III Emergencias Grau - EsSalud
- 1.3. Título de la Investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS PADRES DE FAMILIA DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNHEVAL HUÁNUCO - 2015".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				/	/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en elementos observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					/
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				/	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				/	
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					/
PROMEDIO DE VALIDACION						


Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:88.....%. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(./) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:Lima - 2015.....


 Dr. MARIO ROJAS HUISA
 SERVICIO DE ODONTOLÓGIA
 C.M.P. 10092
 H. EMERGENCIAS GRAU
 FIRMADO EN CLÍNICA ALDENARA
 RED ASISTENCIAL ESALUD

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Mg. CD. Marco Antonio Olivares García
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la Facultad de Medicina Humana - UNHEVAL

- 1.3. Título de la Investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR LOS PADRES DE FAMILIA DE LOS NIÑOS QUE ACUDEN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DE LA UNHEVAL HUÁNUCO - 2015".

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en elementos observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					✓
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					✓
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					✓
PROMEDIO DE VALIDACION						

Adaptado de: OLANO, Atilio. (2003).

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%. IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Huánuco - 2015


Firma del Profesional Experto.

ANEXO N° 5

Investigador dando las indicaciones de la encuesta



Investigador realizando la encuesta





UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN DE HUÁNUCO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO
PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA

En la ciudad Universitaria de Cayhuayna, a los 06 días del mes de Mayo del año dos mil dieciséis, siendo las 12 horas con 00 minutos, y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL, se reunieron el Auditorio de la Facultad de Medicina, los miembros del Jurado Calificador de tesis, nombrados con Resolución N° 090-2016-UNHEVAL-FM-D, de fecha 27.ABR.2016, para proceder con la evaluación de la Tesis titulada: "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", elaborado por la Bachiller en Odontología **GUERRERO PEÑAFIEL, Isabel Nataly**.

El Jurado Calificador de Tesis está conformado por los siguientes docentes:

- | | |
|---------------------------------------|--------------------|
| ❖ Mg. Antonio Alberto BALLARTE BAYLÓN | Presidente |
| ❖ CD. Rafael CACHAY CHÁVEZ | Secretario |
| ❖ CD. Miguel Nino CHÁVEZ LEANDRO | Vocal |
| ❖ Mg. Jubert Guillermo TORRES CHÁVEZ | Accesitario |

Finalizado el acto de sustentación de Tesis, el Presidente del Jurado Evaluador indica a los sustentantes y al público presente retirarse de la sala de sustentación por un espacio de cinco minutos para deliberar y emitir la calificación final, quedando la sustentante **GUERRERO PEÑAFIEL, Isabel Nataly** con la nota de 14.0 equivalente a MUY BUENO, con lo cual se da por concluido el proceso de sustentación de Tesis a horas 12:00, en fe de lo cual firman.

Cayhuayna, mayo 06 del 2016

Mg. Antonio Alberto BALLARTE BAYLÓN
PRESIDENTE

CD. Rafael CACHAY CHÁVEZ
SECRETARIO

CD. Miguel Nino CHÁVEZ LEANDRO
VOCAL

- Bueno (14, 15 y 16)
- Muy Bueno (17 y 18)
- Excelente (19 y 20)

