

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA



ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II.
CHUPACA, JUNIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

TESISTA: CARRILLO MORALES, WILBER HUMBERTO

ASESORA: DRA. ALFARO QUEZADA DIMNA ZOILA

HÚANUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a:

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi luz, mi camino, mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad. Gracias a mis padres Néstor y Nelly por apoyarme en todo momento, por los valores que me ha inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser un ejemplo de vida a seguir.

A mi adorada esposa Ynes por su sacrificio, esfuerzo y por creer en mi capacidad, tu ayuda brindada ha sido sumamente importante, estuviste conmigo inclusive en los momentos y situaciones más tormentosas, siempre a mi lado.... No fue sencillo culminar con éxito este proyecto, lo logré gracias a ti, porque fuiste muy motivadora y esperanzadora. Gracias amor mío.

A mis hijos Paola, Pamela, Álvaro, Diego y Oriana por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

- A las autoridades del Centro de Salud de la Provincia de Chupaca, por darme los permisos correspondientes para llevar a cabo mi estudio de investigación de gran valor científico.
- A todos los usuarios externos mi agradecimiento a ellos por darnos su permiso y sus firmas correspondientes de consentimiento informado para participar en el estudio.
- A mi asesora de tesis Dra. Dimna Zoila Alfaro Quezada por su confianza, apoyo y dedicación al brindarme su tiempo. Por haber compartido conmigo sus conocimientos y sobre todo su amistad.

RESUMEN

Los problemas de salud bucal para nuestro siglo cobran uno de los primeros eslabones en problemas potenciales de la salud pública para la población en general, como resultado el incremento de manera exponencial problemas bucales crónicos a temprana edad, en ese panorama cobra gran importancia la participación eficaz de la atención odontológica y como esta repercute en la satisfacción de los usuarios para concurrir a la atención preventiva y curativa en pro de conservar una buena salud bucal. Es así que se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca, Junín – 2019. El recojo de datos se realizó con dos cuestionarios para la variable independiente y dependiente a una muestra de 67 pacientes, una muestra probabilística teniendo como resultados: Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($33.258 > 9.49$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la Hipótesis alterna; concluyendo: Que efectivamente si existe relación directa entre y significativa entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca, Junin 2019. Se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la alterna que existe relación alta directa y significativa con un valor de 0,961 entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin. 2019.

Palabras claves: Atención , satisfacción, salud.

ABSTRACT

Oral health problems for our century become one of the first links in potential public health problems for the general population, as a result of exponentially increasing chronic oral problems at an early age, effective participation becomes very important in that scenario of dental care and how it affects the satisfaction of users to attend preventive and curative care in order to maintain good oral health. Thus, it was proposed as a general objective: To determine the relationship between dental care and the degree of satisfaction of the external user of the Care Center II, Chupaca - 2019. The data collection was carried out with two questionnaires for the independent and dependent variable to a sample of 67 patients, a probabilistic sample with the following results: As the value of X^2_c is greater than X^2_t ($33,258 > 9.49$), then we reject the null and accept the alternative Hypothesis; concluding: That indeed there is a direct relationship between and significant between dental care and the degree of satisfaction of the external user of the Care Center II, Chupaca - 2019. The null hypothesis is rejected and the alternative is accepted. We conclude: That there is a direct and significant high relationship with a value of 0.961 between dental care and the degree of satisfaction of the external user of the Care Center II, Chupaca Junin 2019.

Keywords: Attention, satisfaction, health.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN.	14
1.3 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEA.....	16
1.4.1 Problema general.....	16
1.4.2 Problema específico.....	28
1.5 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS	16
1.5.1 <i>Objetivo general</i>	16
1.5.2 <i>Objetivos específicos</i>	16
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	18
2.1.FORMULACIÓN DE LAS HIPOTÉISIS	18
2.1.1 <i>Hipótesis general</i>	18
2.1.2 <i>Hipótesis específicas</i>	18
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	19
2.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	21
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	22
3.2. BASES TEÓRICAS.....	24
3.3 BASES CONCEPTUALES	25

CAPÍTULO. IV: MARCO METODOLÓGICO.....	29
4.1 ÁMBITO.....	29
4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	29
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
4.3.1. <i>Descripción de la Población</i>	29
4.3.3. <i>Criterios de inclusión y exclusión</i>	30
4.4 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	30
POR OTRO LADO, EL DISEÑO DE INVESTIGACIÓN RESPONDE A LAS ACTIVIDADES ENCAMINADAS	30
4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	31
4.5.1 <i>Técnicas</i>	31
4.5.2 <i>Instrumentos</i>	31
4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos.....	32
4.5.2.2 Confiabilidad de instrumentos par la recolección de datos	32
4.6 TÉCNICA PARA EL PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
4.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	32
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
5.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	34
5.2 ANÁLISIS INFERENCIAL Y/O CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	40
5.3 DISCUSIÓN DE RESULTADO.....	50
5.4 APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	50
CONCLUSIONES.....	52
SUGERENCIAS.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL USUARIO EXTERNO CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	34
TABLA 2. GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	35
TABLA 3. LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	36
TABLA 4. LA RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (EMPATIA) Y EL (TRATO HUMANO) PARA EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	37
TABLA 5. LA RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (SEGURIDAD) Y (CONDICIONES DEL ENTORNO) PARA EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	38
TABLA 6. LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (DIAGNÓSTICO) Y (TIEMPO)	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	34
GRÁFICO N°2 GRADO DE SATISFA DEL USUA EXTER DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.	35
GRÁFICO N° 3: LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.....	36
GRÁFICO N° 4: LA RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (EMPATIA) Y EL (TRATO HUMANO) PARA EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.	37
GRÁFICO N° 5: LA RELACIÓN ENTRE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (SEGURIDAD) Y (CONDICIONES DEL ENTORNO) PARA EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA – 2019.	38
GRÁFICO N° 6: LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN (DIAGNÓSTICO) Y (TIEMPO)	39

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud, refiere que “la atención odontológica responde a todas las actividades clínicas relacionadas al usuario en los ámbitos de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos para propiciar la salud bucal.” (14)

Así mismo el grupo social de Finlandia, (15) define la atención odontológica como un eslabón clave para la salud pública y los problemas bucales que aquejan la salud de las personas, recomendando la importancia de abordar estos problemas antes de que muestren sintomatología.

La Organización Mundial de la Salud, (17) en un análisis exhaustivo menciona en su informe los siguientes datos respecto a la salud bucodental a tener en consideración:

Estando dentro de las enfermedades no transmisibles los problemas bucales son los más comunes, a la fecha son un problema de salud pública alarmante.

Así mismo la OMS informa que las enfermedades bucodentales afectan al 50% de la población mundial, abarcando un aproximado de 3580 millones de personas, siendo las primeras causas la caries dental y la gingivitis periodontal.

Cifras en su informe demuestran que los problemas periodontales ocupan el 11avo puesto de las enfermedades prevalentes en el mundo.

Los países en desarrollo muestran gran población con pérdida grave de la composición dentaria y edentulismo, siendo una de las primeras causas en el marco de años perdidos por discapacidad.

Es lamentable tener que aceptar que la demanda en gastos de salud bucal rebasa la capacidad de los sistemas de atención, hecho que colapsa los sistemas de salud y perjudica a poblaciones en riesgo como niños ya adultos mayores.

Existe un arduo trabajo por abordar con las determinantes sociales y su repercusión en la conservación de la salud bucodental, haciendo hincapié en los comportamientos y hábitos nocivos de la población al no depositarlos cuidados necesarios en bienestar de su salud.

La atención bucodental eficaz es un indicador clave para la salud de la población en la búsqueda de su bienestar y goce de calidad de vida, en ese sentido cave la necesidad de agotar los esfuerzos por satisfacer las necesidades de atención bucal de la población, así como la lucha por fortalecer políticas de salud que contribuyan al soporte económico y de recursos humanos que satisfagan las necesidades para brindar el paquete de atención odontológica de calidad.

La investigación para su desarrollo se constituye en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Se plantea el problema de investigación en este capítulo debido a que se ha observado problemas odontológicos desde niños es por ello que el apreciar la importancia de la atención odontológica y que esta sea de calidad y satisfactoria para el usuario en miras a contrarrestar la creciente ola de problemas bucodentales crónicos a temprana edad.

A nivel local en el Centro de atención II, Chupaca observamos que no hay estudios anteriores similares al proyecto en ejecución, además por referencia de los usuarios es necesario dar a conocer como es el panorama de satisfacción de los usuarios externos acerca de la atención odontológica que reciben con miras a fortalecer estrategias que permitan lograr indicadores de calidad que contribuyan a la satisfacción plena de los usuarios para que entiendan la importancia de la salud bucodental y su repercusión a nivel sistémico, a su vez estos mismos la trasmitan a su familia y comunidad en general.

El problema general y los problemas específicos, nos lleva a mencionar el objetivo general y los objetivos específicos, y formular la hipótesis general y los específicos, nos lleva a justificar el trabajo, previa identificación de sus variables y operacionalizarlos dichas variables.

Capítulo II: En este capítulo se redactó el Marco Teórico, conceptual, con los antecedentes internacionales y nacionales relacionados al tema, así como las bases teóricas para cada variable de estudio.

Capítulo III: Marco Metodológico: tipo, nivel, diseño, población, muestra de estudio, técnicas de recolección de los datos.

Capítulo IV: Resultados con cuadros y gráficos con su respectivo análisis de las variables independiente y dependiente.

Capítulo V: Discusión de resultados teniendo en cuenta la contrastación de la Hipótesis general, afirmarlos o discutirlos con otros autores que investigaron estudios similares para llegar a las Conclusiones y dar las Sugerencias de acuerdo a sus objetivos que la práctica de la atención odontológica eficaz de manera consciente y responsable amerita la actualización y capacitación constante en relación a los procedimientos clínicos de la profesión en vista que el avance tecnológico crece a pasos agigantados, así mismo estos deben ir a la par con el trato brindado a los usuarios y velar por su satisfacción plena en el ahorro que prevé al no invertir en rehabilitación de enfermedades bucodentales que pudieron ser prevenidas a tiempo para finalmente considerar las referencias Bibliográficas y anexos.

Conclusiones: Aquí se concluyó que ambas variables se relacionan que a buena atención odontológica será alto la satisfacción del usuario externo.

Dando las recomendaciones: En base científica como lo digiera el autor Romero, Y. (1998) en su estudio sobre el “Análisis del desempeño de los odontólogos adscritos a la Corporación Merideña de la Salud y al Ministerio de Sanidad y Asistencia Social, que laboran en los ambulatorios rurales Tipo II”. El mejoramiento de la calidad de los servicios odontológicos requiere de la incorporación de un modelo de gestión que permita articular las necesidades de la atención odontológica de la población con el desempeño del equipo de salud, la oferta del servicio y la evaluación continua. El mejoramiento de la calidad igualmente implica crear un modelo de gestión participativa, que involucre al equipo de salud en conjunto con las organizaciones de base de la comunidad, en el que se definan estrategias que permitan incluir la

participación comunitaria y la satisfacción tanto de los usuarios como de los proveedores como indicadores de la evaluación de la calidad de estos servicios.

De esta manera la evaluación permitirá medir el impacto de la prestación de los servicios odontológicos en el perfil de salud bucal de la población.”

CAPÍTULO I: ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1 Fundamentación del problema

Para nuestro siglo cobran uno de los primeros eslabones en problemas potenciales de la salud pública la salud bucal, para la población en general, en vista al panorama desfavorable que tiene el tema al ser subestimado dando como resultado el incremento de manera exponencial de problemas bucales crónicos a temprana edad, en ese panorama cobra gran importancia la participación eficaz de la atención odontológica y como esta repercute en la satisfacción de los usuarios para concurrir a la atención preventiva y curativa en pro de conservar una buena salud bucal según OMS, con proyección al año 2050.(1)

Estos datos podemos ver la importancia de la atención odontológica oportuna y a temprana edad para no ingresar a problemas bucales crónicos como la periodontitis grave que puede ocasionar la pérdida masiva de dientes, de allí la importancia de ganar la confianza de los usuarios que concurren a los espacios odontológicos y lograr la satisfacción plena de los usuarios y que estos transmitan a los demás integrantes de la familia la importancia del cuidado bucal oportuno, y que la atención odontológica puede ser una inversión a largo plazo para toda la población, en general, según el Ministerio de Salud.” (2)

Este informe del estudio de muchos especialistas deja en claro la necesidad de sensibilizar a la población en general y a los cirujanos dentistas la generación de estrategias para cubrir las demandas en salud bucal de la población, en primera instancia logrando la satisfacción de usuarios que están siendo atendidos y secundariamente contribuyan a sensibilizar a sus pares en específico.

Por otra parte, Coria, X. et. al., analizan que “solo por obtención monetaria y dejar de ver a su paciente como un signo de pesos, y la capacidad de sensibilizarse y escuchar a sus pacientes, con un trato digno, calidad calidez, respeto y amabilidad.” (3)

En acuerdo podemos apreciar la importancia de la atención odontológica y que esta

sea de calidad y satisfactoria para el usuario en miras a contrarrestar la creciente ola de problemas bucodentales crónicos a temprana edad.

A nivel local en el Centro de atención II, Chupaca observamos que no hay estudios anteriores similares al proyecto en ejecución, además por referencia de los usuarios es necesario dar a conocer como es el panorama de satisfacción de los usuarios externos acerca de la atención odontológica que reciben con miras a fortalecer estrategias que permitan lograr indicadores de calidad que contribuyan a la satisfacción plena de los usuarios para que entiendan la importancia de la salud bucodental y su repercusión a nivel sistémico, a su vez estos mismos la transmitan a su familia y comunidad en general.

1.2 Justificación e importancia de la investigación.

a) De Carácter práctico

El estudio interiorizó en los profesionales dentistas la importancia de ser constantes en la práctica eficiente de los procedimientos odontológicos durante la atención brindada a los usuarios.

b) De carácter legal

El estudio busca interiorizar la practica eficaz del ejercicio odontológico y con mayor fuerza en las poblaciones vulnerables que son considerados potencialmente en riesgo para daños bucales crónicos, siendo las grandes instituciones de Salud OPS, OMS, MINSA, etc., quienes fomentan su práctica, en ese sentido el estudio abordara la importancia de la practica eficiente del ejercicio odontológico para lograr la satisfacción plena de los usuarios.

c) De carácter teórico

Es necesario la actualización contaste de procedimientos claves que contribuirán al constructo de la atención odontológica eficaz, sin embargo, estos procedimientos deben ir acompañados de la buena práctica de procedimientos y trato al usuario, para ello es necesario enriquecer nuestros conocimientos acerca de nuevas formas y prioridades en

abordar la atención odontológica eficaz para contrarrestar la creciente ola de enfermedades bucales crónicas.

d) De carácter tecnológica

La práctica de la atención odontológica eficaz de manera consciente y responsable amerita la actualización y capacitación constante en relación a los procedimientos clínicos de la profesión en vista que el avance tecnológico crece a pasos agigantados, así mismo estos deben ir a la par con el trato brindado a los usuarios y velar por su satisfacción plena.

e) De carácter económico

La ejecución efectiva de las normas de atención odontológica contribuye notoriamente en el manejo y control de la diseminación de infecciones bucales agudas y crónicas, siendo de gran utilidad el ahorro que prevé al no invertir en rehabilitación de enfermedades bucodentales que pudieron ser prevenidas a tiempo.

f) De carácter social

Beneficiará en lo social a toda la población al evitar el origen de enfermedades bucodentales por la débil sensibilización en acudir a las atenciones odontológicas de manera oportuna, así mismo ayudará al profesional cirujano dentista a fortalecer estrategias y mejorar la atención brindada, propiciando el ahorro y el bienestar común de los profesionales de salud y de la población demandante de atención.

Importancia o propósito

Contribuir a fortalecer el constructo de la profesión determinando formular recomendaciones futuras para mejorar la atención y lograr la satisfacción plena de los usuarios atendidos.

1.3 Viabilidad de la investigación

El desarrollo de la tesis de investigación es viable:

En cuanto a lo económico y tiempo

Este trabajo de investigación fue autofinanciado por el investigador.

Y el factor tiempo también fue viable, porque muchos pacientes después que se les atendió llenaron sus cuestionarios porque decidieron participar en el estudio.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

PG. ¿De qué manera es la atención odontológica relacionada con la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019?

1.4.2 Problemas específicos

P1. ¿Cuál es la relación entre la atención odontológica (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019?

P2. ¿Cuál es la relación entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019?

P3. ¿De qué manera se relaciona la atención odontológica en el (Diagnóstico) y el (tiempo) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019?

1.5 Formulación de Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar qué manera la atención odontológica se relaciona con la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019.

1.5.2 Objetivos específicos.

O1. Demostrar como la atención odontológica en (empatía) se relaciona con el (trato humano) para la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019

O2. Verificar la relación entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019

O3. Comprobar como la atención odontológica en (Diagnóstico) se relaciona con el y (tiempo) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica con la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019.

2.1.2 Hipótesis específicas

H1. Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica (empatía) con (trato humano) de la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019.

H2. Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (seguridad) con la satisfacción del usuario externo (condiciones del entorno) del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019.

H3. Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica (Diagnóstico) con la satisfacción del usuario externo (tiempo).del Centro de atención II, Chupaca Junin 2019.

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Variable Independiente Atención Odontológica	La atención odontológica	A efectos del estudio se medirá la atención odontológica en base a la priorización de dimensiones de calidad que responden a la seguridad y empatía brindada al usuario.	Empatía	Hay disponibilidad de los profesionales para atenderlo. Frente a sus dudas es atendido en el	Ordinal	Construida por mi persona para ambas variables la cual fue sometida a pruebas con un valor de 0.97
			Seguridad	Frente a las dificultades presentes los profesionales demuestran capacidad resolutiva. Los profesionales responden	Ordinal	
			Diagnóstico	Los profesionales demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico. Los profesionales le mantienen en comunicación constante con sus familiares sobre su diagnóstico Los profesionales agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud bucal.	Ordinal	

				Los profesionales le brindan información específica sobre su estado de salud bucal.		
Variable Dependiente	Es el grado en la que los usuarios se sienten satisfechos respecto a la atención de salud que recibe, (MINSA,	A efectos del estudio se medirá la satisfacción del usuario externo priorizando las dimensiones de calidad de atención que	Trato humano	Siente que le brindan interés por ser persona y por su salud bucal. Siente que hay tolerancia en el trato	Ordinal	
Grado de satisfacción del usuario externo			Condiciones del entorno	Sienten solución para sus problemas bucales, orientación de los cuidados post atención que debe	Ordinal	
			Tiempo de atención	Los profesionales se muestran con adecuada vestimenta. Se respeta el orden de llegada para	Ordinal	

2.3 Definición operacional de las variables

Atención odontológica: Evaluación odontológica para prevención y curación de problemas dentales.

Seguridad: Corresponde a las actividades realizadas por los profesionales de la salud para ganar la confianza del usuario que recibe la atención clínica.

Empatía: Corresponde a ponerse en el lugar del usuario al desarrollar los procedimientos clínicos, como al trato que se le brinda durante la atención.

Satisfacción del usuario externo: Lograr oportuna atención.

Trato humano: Corresponde al grado de comprensión que se le brinda al usuario durante los procedimientos clínicos desarrollados, además desde su recibimiento en el área de atención.

Condiciones del entorno: Corresponde a satisfacer las necesidades de infraestructura como de los factores presentes en el contexto donde recibe la atención el usuario y que involucren su atención (Iluminación, distribución de equipos, espacios de atención, etc.).

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

Antecedentes a nivel internacional

Viscaíno, K. en su estudio titulado “Grado de satisfacción de los usuarios de odontológica Uni. Américas”, tipo cuantitativo, descriptivo, en una muestra de 179 pacientes, como instrumento utilizó un cuestionario, como técnica manejo una entrevista. Llegó a la conclusión representativa que: al 90% los usuarios en estudio identifican factores que debilitan su satisfacción como son la ubicación de los baños y caja de pagos, el tiempo de espera, en ese sentido para llegar a la excelencia de la satisfacción de los usuarios es necesario tomar medidas en el 100% de factores que restan la satisfacción de los mimos. (4)

Guerra, J. en su tesis titulada “Percepción del paciente entre 25 y 45 años, de la Facultad de Odontología Universidad Central del Ecuador 2015”. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, en una muestra de 75 pacientes conclusión que: en la dimensión de disponibilidad de recursos y biomateriales para satisfacer las necesidades de los pacientes hay una diferencia entre hombres y mujeres, y no dependieron ni del sexo ni de la edad.(5)

Elizondo, J. “La satisfacción del paciente con el servicio Odontológico. Llegó a la conclusión que: el 4.5% de los pacientes del pregrado y 2.5% del postgrado consideraron no regresar a recibir otro tratamiento a pesar de que el 4.3% y 2.4% de ellos mismos evaluaron el servicio recibido en los niveles de muy satisfactorio y satisfactorio respectivamente, dentro de la atención que brindan con el tiempo de atención y beneficios de infraestructura. (6)

A nivel Nacional

En el estudio de Espejo, D. 2017 “Calidad de servicio en la atención odontológica”, cuantitativo, diseño descriptivo observacional, una muestra de 200 pacientes. Conclusión: Calidad del servicio odontológico en 90% muestran

satisfacción, en las dimensiones debilidades, seguridad y aspectos tangibles dificulta su satisfacción plena. (7)

Mamani, A. 2017 “Grado de satisfacción de pacientes respecto a la calidad de atención odontológica MINSA” Conclusión: satisfacción alto en (81.7 %), medio en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15%) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho, respecto a la calidad de atención odontológica entre satisfecho y no satisfecho. (8)

Fidel, J. “Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud”. Llego a la conclusión que: el 42.7% (47) de usuarios se siente satisfecho acerca de la atención odontológica, sin embargo, existen factores que debilitan su satisfacción como son el tiempo de atención y la infraestructura. (9)

Gonzales, O. 2016“Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de Salud I-4 De Castilla”,. Llegó a la conclusión que: para extracciones dentales en un porcentaje de 39,9% que son 71 pacientes de un total de 178 pacientes, nos demuestra que los encuestados consideran que calidad de atención y satisfacción para su mayor uso es regular. (10)

Chávez, C. estudio titulado “Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016”. Llego a la conclusión que: la norma del Ministerio de Salud (MINSA), sí cumple con los requerimientos básicos para un establecimiento de salud nivel I-3. Respecto al tiempo, un 93% esperó de 0 a 15 minutos para ser atendido; un 5%, de 16 a 30 y un 2%, más de 30 para ser atendido en la especialidad de carielogía y endodoncia. Dentro del tiempo de atención, 88% de los pacientes fueron atendidos en más de 180 minutos; 8%, de 60 a 180 y 4% menor a 60. El 99% resolvió su problema y uno de ellos tuvo dolor en 1% . (11)

Bernuy, L. “Calidad de la atención Universidad Nacional Mayor de San Marcos”,. Llego a la conclusión que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad, en cuanto a percepciones solo el 13.33% manifestaron estar totalmente de acuerdo. (12)

Salazar, G. “servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana”. Conclusión que: dimensión fiabilidad y seguridad obtuvieron los puntajes más altos en las cinco dimensiones evaluadas, en la Clínica Dental B, la dimensión seguridad empatía obtuvieron los puntajes SERVQUAL más bajos, aspectos tangibles y fiabilidad obtuvieron puntajes más altos. (13)

3.2 Bases teóricas

Szasz y Hollender: los tres modelos básicos en la relación paciente/dentista;

1) Actividad pasividad: dentista le hace algo al paciente, el que a su vez sólo cumple con el rol de recibir el tratamiento dinámica padre-hijo.

2) Guía-cooperación: dentista le dice al paciente lo que le va a hacer, señalando éste su acuerdo

3) Participación mutua: dentista reconoce el potencial del paciente y comprende que éste no es un ignorante respecto a lo que se le debe hacer como tratamiento, sino que siempre sabe algo.

Donabedian, A. Citado por la Fundación Avedis Donabedian, quien es reconocido a nivel mundial por sus aportes que los usuarios atiendan oportunamente sus problemas bucales y que estas mismas atenciones sean eficaces o con calidad para lograr la satisfacción plena del usuario y con ello lograr la confianza de la población para controlar problemas bucales que pueden ser abordados oportunamente y ser corregidos y que estos no se conviertan en problemas crónicos de tratamiento permanente.

Westbrook y Reilly (1983): respuesta emocional causada por un proceso evaluativo-cognitivo donde las percepciones sobre un objeto, acción o condición, se comparan con las necesidades y deseos del individuo.

Bachelet (1992) consideró que la satisfacción era una reacción emocional del

consumidor en respuesta a la experiencia con un producto o servicio.

3.3 Bases conceptuales

Atención odontológica

El Ministerio de Salud, refiere que “la atención odontológica responde a todas las actividades clínicas relacionadas al usuario en los ámbitos de prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos para propiciar la salud bucal.” (14)

Así mismo el grupo social de Finlandia, (15) define la atención odontológica como un eslabón clave para la salud pública y los problemas bucales que aquejan la salud de las personas, recomendando la importancia de abordar estos problemas antes de que muestren sintomatología.

Paquete de atención integral durante la atención odontológica

El Ministerio de Salud, (16) en sus distintas Normas Técnicas promociona el paquete de atención integral odontológica en sus tres escenarios caracterizadas.

• Intervenciones Promocionales:

La población en general, están direccionadas al cuidado y mantenimiento de la salud bucal.

Tiene su pilar en la consejería integral: Los profesionales tienen la responsabilidad de educar a la población en :

- a) Higiene bucal con uso eficaz del cepillado correcto y utilización de cremas dentales fluoradas.
- b) Importancia del consumo de sal yodada y fluorada.
- c) Cambio de actitud y modificación de hábitos nocivos para la salud bucodental. (17)

• Intervenciones Preventivas:

Están directamente relacionadas e evitar la manifestación de patologías bucales, siendo de interés la intervención pronta en grupos de riesgo como son los niños(as), estas mismas deben estar relacionadas en base a las siguientes actividades:

a) Aplicación de sellantes: El manejo y aplicación de sellantes debe ejecutarse con ionómero de vidrio auto curable, esto en base a la práctica de restauración a traumática (PRAT) y estará dirigida a niños de edades entre 6 y 9 años de edad. (Se debe tener en consideración que antes de su aplicación no debe haber presencia de caries dental)

b) Topificaciones de flúor: Este procedimiento complementa la práctica de restauración a traumática, este procedimiento debe ser ejecutado cada tres meses en niños de entre 6 y 9 años de edad.(18)

• **Intervenciones recuperativas:**

Están orientada a limitar daños, así como la atención de emergencias odontológicas, en ese sentido se deben tener en consideración las siguientes actividades:

a) Consulta odontológica: Regularmente se debe realizar como mínimo dos veces al año por todos los grupos etarios, enfatizando actividades de consejería, de diagnóstico terapia medicamentosa, siendo la frecuencia de las consultas a flexibilidad del diagnóstico y abordaje de la consulta de salud bucal.

b) Restauración Atraumática (PRAT) tiene acceso a procedimientos odontológicos preventivos o restauradores, prevenir caries y pérdida prematura de primeros molares permanentes.

c) Exodoncias: Característicamente se deben abordar exodoncias simples, con la prontitud de poder concurrir a un establecimiento de salud según complejidad de la atención odontológica.(19)

Salud bucodental

La Organización Mundial de la Salud, en un análisis exhaustivo menciona en su informe los siguientes datos respecto a la salud bucodental a tener en consideración:

- Estando dentro de las enfermedades no trasmisibles los problemas bucales son los más comunes, a la fecha son un problema de salud pública alarmante.(20)
- Así mismo la OMS informa que las enfermedades bucodentales afectan al 50% de la población mundial, abarcando un aproximado de 3580 millones de personas, siendo las primeras causas la caries dental y la gingivitis periodontal.
- Cifras en su informe demuestran que los problemas periodontales ocupan el 11avo puesto de las enfermedades prevalentes en el mundo.
- Los países en desarrollo muestran gran población con perdida grave de la composición dentaria y edentulismo, siendo una de las primeras causas en el marco de años perdidos por discapacidad.
- Es lamentable tener que aceptar que la demanda en gastos de salud bucal rebasa la capacidad de los sistemas de atención, hecho que colapsa los sistemas de salud y perjudica a poblaciones en riesgo como niños ya adultos mayores.

- Existe un arduo trabajo por abordar con las determinantes sociales y su repercusión en la conservación de la salud bucodental, asiendo hincapié en los comportamientos y hábitos nocivos de la población al no depositarlos cuidados necesarios en bienestar de su salud.(21)

La atención bucodental eficaz es un indicador clave para la salud de la población en la búsqueda de su bienestar y goce de calidad de vida, en ese sentido cave la necesidad de agotar los esfuerzos por satisfacer las necesidades de atención bucal de la población, así como la lucha por fortalecer políticas de salud que contribuyan al soporte económico y de recursos humanos que satisfagan las necesidades para brindar el paquete de atención odontológica de calidad. (22)

Eficiencia o calidad de atención Odontológica

Hablar de calidad de atención o servicio según Donabedian, A. citado por Zurita, B. a mejoras posibles en la salud.” (23), así mismo menciona los siguientes aspectos:

Filosofía de la calidad o eficiencia total

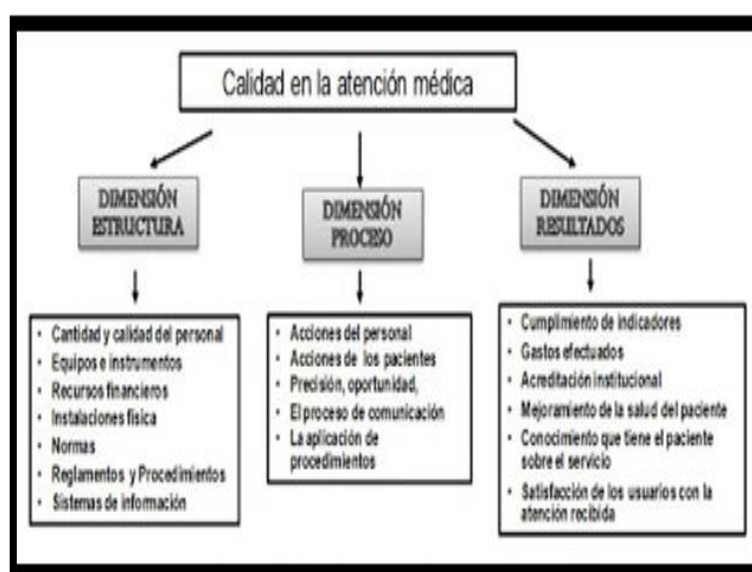
- El individuo o persona que ejecuta el trabajo es la que generalmente mejor competencia tiene.
- Las personas apuestan por involucrarse y ser parte de la toma de decisiones conjuntas.
- Cada miembro se siente capaz de aportar en el trabajo.
- Todos los miembros del equipo apuestan por el logro de objetivos en común.
- Las actividades debidamente coordinadas obtienen los mejores resultados.
- Se manejan ideas de superación de problemas y toma de decisiones de manera colectiva.
- Equipo con predisposición al cambio constante.
- Rivalidad y deseos de superación saludable.
- Reconocimiento de las capacidades y habilidades individuales y colectivas.
- Responder a la estructura de calidad corresponde apostar por brindar una atención eficaz, que tenga en consideración aspectos claves en cuanto a estructura, procesos y resultados(24),

Satisfacción del usuario externo

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.(25)

Grandes esfuerzos y múltiples iniciativas para la medición de la calidad a través de la evaluación de la satisfacción de los usuarios externos; ante la gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud con el Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, el Ministerio de Salud pone a disposición de todos los proveedores de los servicios de salud la presente “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los servicios de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional(26)

Figura N°1: Calidad de atención Médica según Donabedian, A.(27)



CAPÍTULO. IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito

Centro de Atención II Chupaca.

4.2 Tipo y nivel de investigación

Tiempo de investigación

Hernández R. et. al. (28) menciona que tiene impacto a tiempo de medición de la variable, en ese panorama encontramos estudios transversales de medición en un espacio de tiempo, longitudinales de medición en varios espacios de tiempo, retrospectivos medición de datos anteriores al tiempo presente y prospectivo medición de datos en la fecha actual.

Por lo tanto, el estudio responde al abordaje transversal prospectivo por tener la finalidad de medir la variable en un mismo espacio de tiempo y en el tiempo actual.

Nivel de investigación

Hernández, R. et. al. (28) menciona que el nivel de estudio corresponde al enfoque central de abordaje de la investigación, siendo esta de dos tipos cuantitativo y cualitativo, el estudio en mención abordara el nivel de estudio cuantitativo, por abordar la medición de la variable de manera cuantificable.

4.3 Población y muestra

4.3.1. Descripción de la Población

Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Fidias, 2012). Población en base al análisis documental de fichas de registro de atenciones en consultorios externos con requerimiento de atenciones odontológicas estuvo conformada por 81 usuarios externos del Centro de atención II, Chupaca - 2019.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

La población es en base al análisis documental de las fichas de registro de

atenciones en consultorios externos con requerimiento de atenciones odontológicas conformada por 80 usuarios externos del Centro de atención II, Chupaca - 2019.

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$N = 81$$

$$E = 0.05$$

$$n = ?$$

$$(1.96)^2 \cdot (0.50) (0.50) \cdot 81$$

$$n = \frac{\quad}{(0.05)^2 (81-1) + 1.96^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 67.03929$$

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a. Criterios de exclusión

Usuarios que no firmaron su consentimiento informado.

b. Criterios de inclusión

Todos aceptaron participar en dicha investigación.

4.4 Diseño de investigación

Por otro lado, el diseño de investigación responde a las actividades encaminadas metodológicamente bajo el direccionar del diseño no experimental correlacional

metodológicamente bajo el direccionar del diseño no experimental correlacional transversal prospectivo, que responde al siguiente esquema:



Donde:

M1 = Usuarios externos

O₁ = Atención odontológica

O₂ = Grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención II, Chupaca.

r = Correlación entre la información O₁ y O₂

4.5 Técnicas e instrumentos

4.5.1 Técnicas

Las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de la información fueron por medio de un análisis documental de los expedientes que por inclusión fueron seleccionados para el estudio que implicó elaborar un plan detallado de procedimientos que me condujeron a reunir datos con un propósito específico según (Roberto, Carlos y María, 2010).

4.5.2 Instrumentos

Para el recojo de datos se utilizó 2 cuestionarios, que permitió recoger datos relacionados a la verificación de las hipótesis según (Tamayo, 2012, p. 190).

El cuestionario se elaboró tomando en cuenta a los objetivos planteados y de las bases teóricas y definiciones conceptuales sobre: Atención odontológica Y el

El cuestionario se elaboró tomando en cuenta a los objetivos planteados y de las bases teóricas y definiciones conceptuales sobre: Atención odontológica Y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Atención II, Chupaca.

4.5.2.1 Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario validado a pruebas de 05 especialistas en el tema, aplicando los criterios de: Pertinencia, relevancia y claridad.

La validez de contenido, evaluará que el instrumento que se va utilizar realmente mida la variable según (Hernández y Mendoza, 2018, p 229).

4.5.2.2 Confiabilidad de instrumentos par la recolección de datos

Sometido a Alfa de Cronbach. Con un valor de 0.975 para el primer cuestionario, y para el segundo cuestionario un valor de 0.955. Los resultados mostraron una alta fiabilidad en ambos instrumentos.

4.6 Técnica para el procedimiento y análisis de datos

Solicitó los permisos correspondientes a las autoridades del Centro de Atención II Chupaca.

- Se realizará con las coordinaciones respectivas a cada usuario atendido en el centro de atención.
- El análisis documental será por medio de las revisiones de los expedientes-
- Tomando en cuenta la inclusión o exclusión y está encuesta se realizará mediante los dos cuestionarios para el recojo de los datos.

4.7 Aspectos éticos

Se obtuvo los permisos correspondientes respetando la discrecionalidad para la atención odontológica y se utilizó el código de ética para lograr la satisfacción de la atención recibida.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

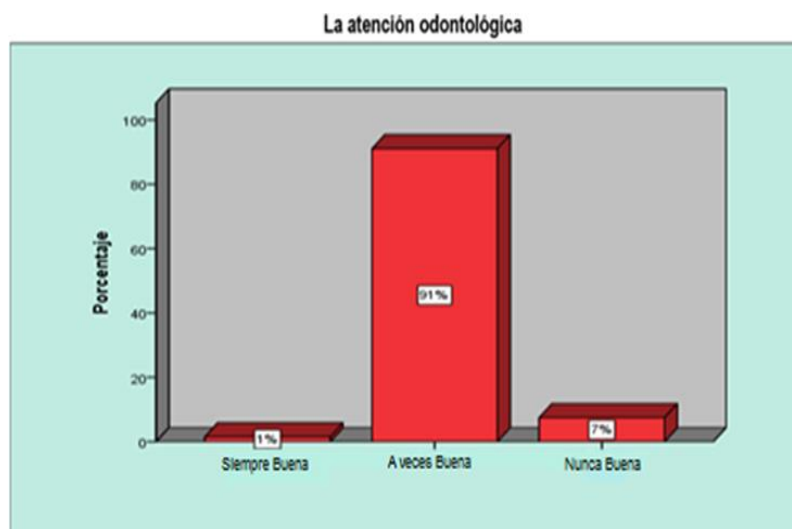
5.1 Análisis descriptivo

Tabla 1. La atención odontológica del usuario externo Centro de atención II, Chupaca – 2019.

La atención odontológica	Frecuencia	Porcentaje
Siempre Buena	1	1,5
A veces buena	61	91,0
Nunca buena	5	7,5
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRÁFICO N°1



Gáfico N° 1: La atención odontológica del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Interpretación: Se observa que el 91.0% (61) usuarios externos refieren que la atención odontológica a veces es buena, el 7% (5) usuarios externos refirieron nunca es buena la atención odontológica y el 1% (1) refirió que siempre es buena la atención odontológica: **Esto quiere decir que en su mayoría de los usuarios refieren que la atención odontológica a veces es buena.**

Tabla 2. Grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	67,2
Medio	20	29,8
alto	2	3,0
Total	67	100,0

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRAFICO N°2

Satisfacción del usuario

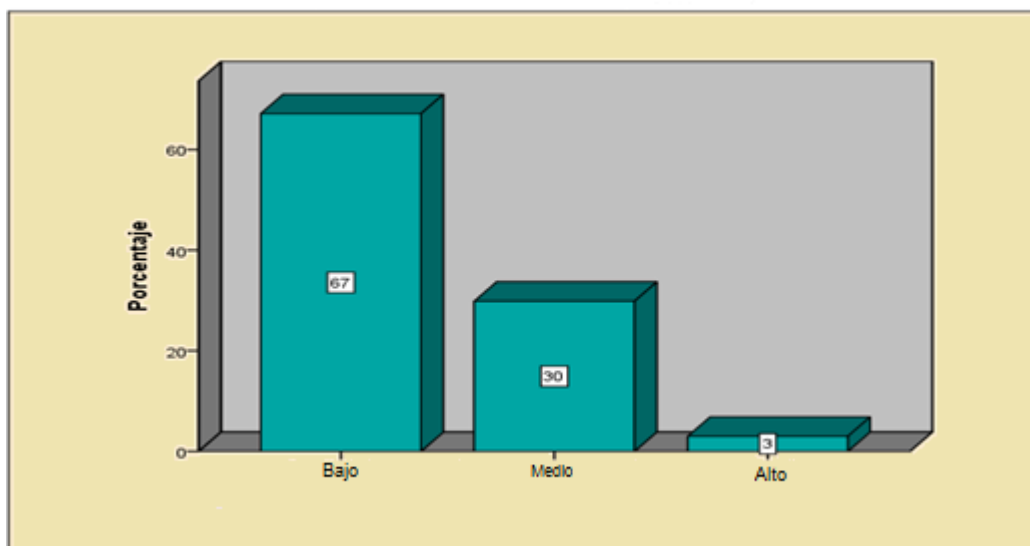


Gráfico N°2 Grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Interpretación: Se observa que 67.2.0% (45) usuarios externos tienen el grado de satisfacción baja, el 30% (20) refirieron que se sienten medianamente satisfechos y solo el 3% (2) usuarios refirieron que sienten alto su satisfacción: **Esto quiere decir en su mayoría de los usuarios externos es bajo su Satisfacción.**

Tabla 3. La atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

El grado de satisfacción del usuario	La atención odontológica			Total	
	Siempre Buena	A veces Buena	Nunca Buena		
Bajo	N°	0	42	3	45
	%	0,0%	62,6%	4,4%	67,1%
Medio	N°	0	18	2	20
	%	0,0%	26,8%	2,9%	29,8%
Alto	N°	1	1	0	2
	%	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
Total	N°	1	61	5	67
	%	1,4%	90,8%	7,3%	100,0%

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRAFICO N°3

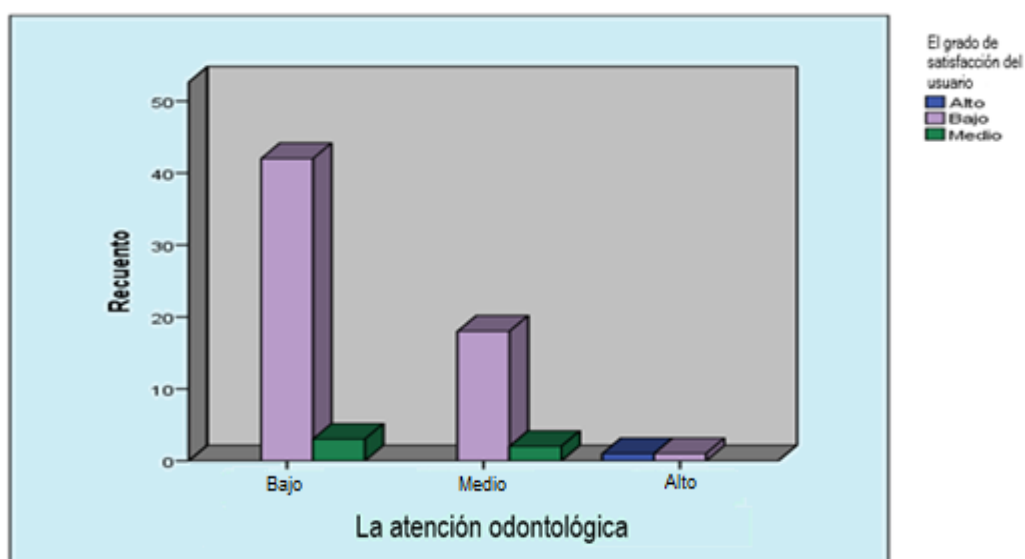


Gráfico N° 3: La atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Interpretación: Se observa que 42 usuarios refieren que es a veces es buena la atención, y tienen el grado de satisfacción bajo: **Que en su mayoría de los usuarios externos que la atención odontológica a veces es buena y que por ello su satisfacción es baja.**

Tabla 4. La relación entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

La atención odontológica (Empatía)		El grado de satisfacción del usuario (Trato humano)			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Nunca Buena	N°	0	33	12	45
	%	0,0%	49,2%	17,9%	67,1%
A veces Buena	N°	0	17	3	20
	%	0,0%	25,3%	4,4%	29,8%
Siempre Buena	N°	1	1	0	2
	%	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
Total	N°	1	51	15	67
	%	1,4%	76,1%	22,3%	100,0%

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRAFICO N°4

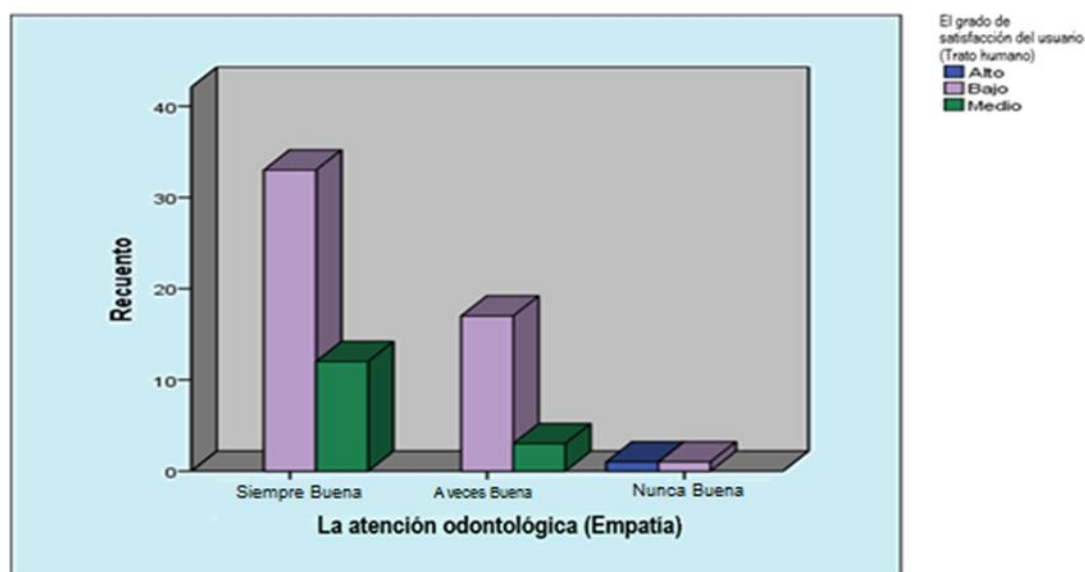


Gráfico N° 4: La relación entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Interpretación: Se observa que 45 usuarios refieren que nunca es buena la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción es medio: En su mayoría nunca es buena la empatía y que el trato humano también es medio

Tabla 5. La relación entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

La atención odontológica (Seguridad)		El grado de satisfacción del usuario (Condiciones del entorno)			Total
		Alto	Medio	Bajo	
Nunca Buena	N°	0	36	9	45
	%	0,0%	53,8%	13,3%	67,1%
A veces Buena	N°	0	15	5	20
	%	0,0%	22,3%	7,5%	29,8%
Siempre Buena	N°	1	1	0	2
	%	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
Total	N°	1	52	14	67
	%	1,4%	77,6%	20,8%	100,0%

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRAFICON°5

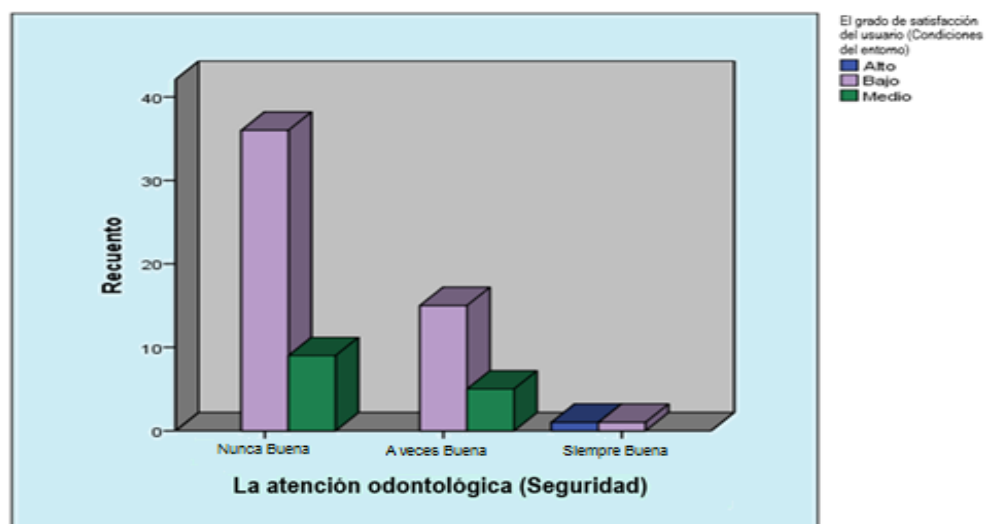


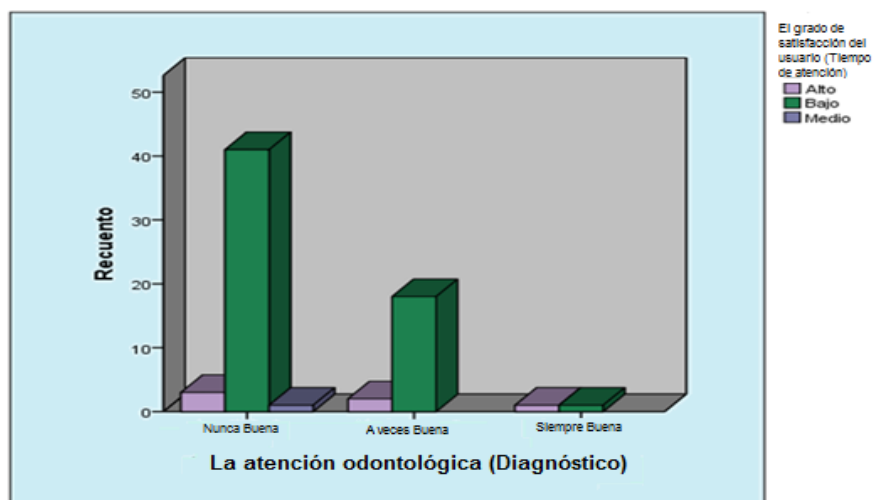
Gráfico N° 5: La relación entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Interpretación: Se observa que 45 usuarios refieren que nunca es buena la atención odontológica en (seguridad) y que las (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción es medio: **seguridad nunca es buena y que las condiciones del entorno también es medio).**

Tabla 6. La atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de at.)

La atención odontológica (Diagnóstico)		El grado de satisfacción del usuario (Tiempo de atención)			Total
		Alto (60)	Medio (30')	Bajo (15')	
Nunca Buena	N°	3	41	1	45
	%	4,5%	61,2%	1,5%	67,2%
A veces Buena	N°	2	18	0	20
	%	2,9%	26,9%	0,0%	29,8%
Siempre Buena	N°	1	1	0	2
	%	1,4%	1,4%	0,0%	2,9%
Total	N°	6	60	1	67
	%	8,9%	89,5%	1,5%	100,0%

Fuente: Test de encuesta elaborado por el investigador

GRAFICO N°6**Gráfico N° 6: La atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo)**

Interpretación: Se observa que 45 usuarios refieren que nunca es buena la atención odontológica en (diagnostico) y que el (tiempo de atención) para el grado de satisfacción es medio: **nunca es buena el diagnóstico y que el tiempo de atención también es en media hora.**

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Contrastación

a) Hipótesis general

Ho: No existe relación directa y significativa entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Ha: La atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019 están relacionadas directa y significativamente.

b) Determinación del nivel de confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de confiabilidad al 95%.

Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuestas obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Estadística de contraste de hipótesis general

La contrastación de hipótesis se utilizó Chi-cuadrado de Pearson para mostrar la relación significativa entre **la variable independiente:** la atención odontológica y **la dependiente:** el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Tabla de contingencia	chi	GI	P valor
La atención odontológica Grado de satisfacción del usuario	41,230 ^a	4GI	,000

Contrastación

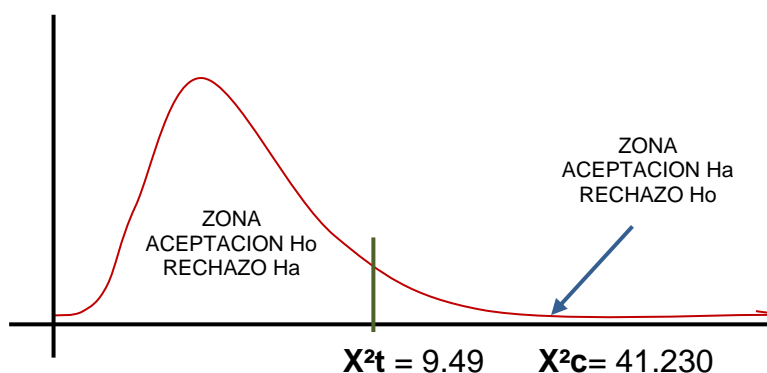
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 9.49.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($41.230 > 9.49$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe relación directa y significativa entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

GRÁFICA DE CHI. CUADRADA



Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Variables de correlación	Rho de Sp	p valor
La atención odontológica * Grado de satisfacción del usuario	0,961**	,000

De los resultados anteriores comprobamos que entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario, existe relación directa y significativa al obtener un valor de 0.961; es decir a mejor atención odontológica mayor es la satisfacción del usuario . Así mismo comprobamos que existe una relación de 96.1% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Contrastación de la hipótesis específica

Formulación de la hipótesis específicas 1

a) Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

b) Determinación del nivel de confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de confiabilidad al 95%.

Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una

prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Estadística de contraste de hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre la entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Tabla de contingencia	chi	Gl	P valor
La atención odontológica (empatía)	34,236 ^a	4Gl	,000
Grado de satisfacción del usuario (trato humano)			

Contrastación

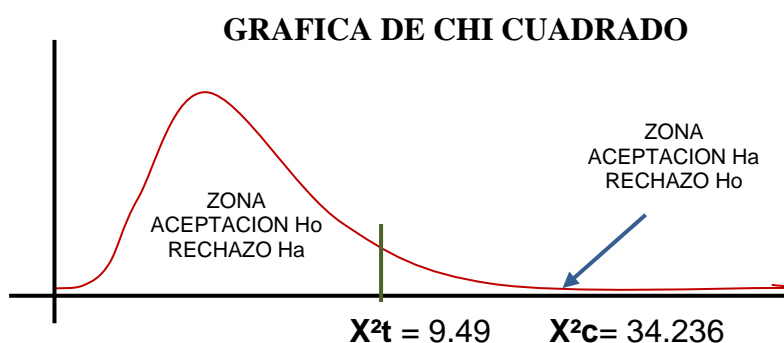
Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi

cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 9.49.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($34.236 > 9.49$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente si existe una relación directa y significativa entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.



Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Variables de correlación	Rho de Sp	p valor
La atención odontológica (empatía) * Grado de satisfacción del usuario (trato humano)	,569**	,000

De los resultados anteriores comprobamos que entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019, existe una relación directa y significativa al obtener un valor de 0.569; es decir a una buena atención odontológica en (empatía) y

el (trato humano) es alto el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. Así mismo comprobamos que existe una relación de 56.9% entre ambas variables.

Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Formulación de la hipótesis específicas 2

a) Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Ha: Entre la atención odontológica en (seguridad) existe relación directa y significativa entre (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

b) Determinación del nivel de confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de confiabilidad al 95%.

Regla teorica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Estadística de contraste de hipótesis específica 2

Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Tabla de contingencia	chi	Gl	P valor
La atención odontológica (Seguridad)			
Grado de satisfacción del usuario (Condiciones del entorno)	33,344 ^a	4Gl	,000

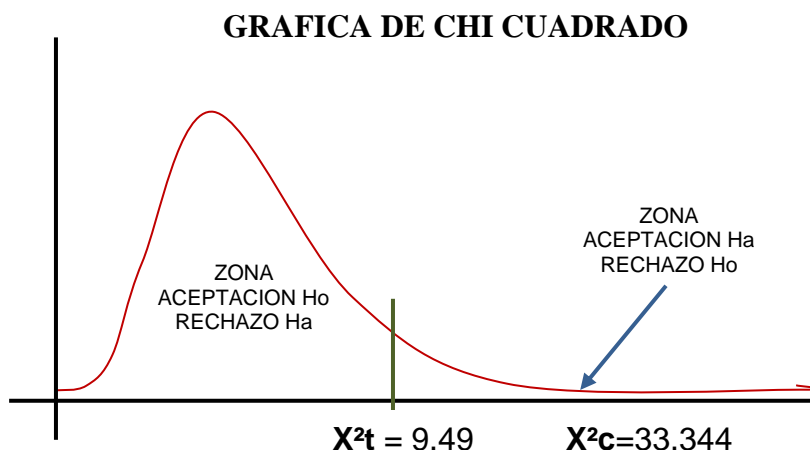
Contrastación

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 4 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 9.49.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($33.344 > 9.49$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Que efectivamente existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.



Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Variables de correlación	Rho de Sp	p valor
La atención odontológica (Seguridad) * Grado de satisfacción del usuario (Condiciones del entorno)	0,500**	,000

De los resultados anteriores comprobamos que entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. Así mismo comprobamos que existe una relación de 50.0% entre ambas variables. Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Formulación de la hipótesis específicas 3

a) Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Ha: Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo

del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

b) Determinación del nivel de confiabilidad de la prueba:

Se asume el nivel de confiabilidad al 95%.

Regla teórica para la toma de decisión

El método estadístico para comprobar las hipótesis es chi – cuadrado (χ^2) por ser una prueba que permitió medir aspecto cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la formula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Donde:

X^2 = Chi cuadrado

O_i = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

E_i = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t fuese mayor que X^2_c se rechaza la alterna y se acepta la hipótesis nula.

Estadística de contraste de hipótesis específica 3

Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

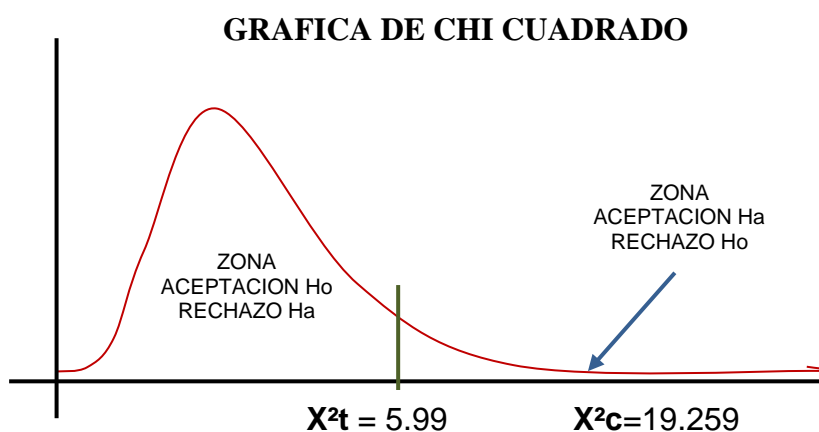
Tabla de contingencia	chi	Gl	P valor
La atención odontológica (Diagnóstico)	14,901 ^a	4Gl	,000
Grado de satisfacción del usuario (Tiempo de atención)			

Contrastación

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del X^2_t (chi cuadrado teórico), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 2 grados de libertad; teniendo: Que el valor del X^2_t con 2 grados de libertad y un nivel de significancia (error) del 5% es de 5.99.

Discusión:

Como el valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($14.901 > 5.99$), entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.



Determinando la correlación con Rho de Spearman:

A una confiabilidad del 95%, con una significancia de 0.05

Variables de correlación	Rho de Sp	p valor
La atención odontológica (Diagnóstico) * Grado de satisfacción del usuario (Tiempo de atención)	,505**	,000

De los resultados anteriores comprobamos que entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

Así mismo comprobamos que existe una relación de 50.5% entre ambas variables. Al obtener un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05; se rechaza la

hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

5.3 Discusión de resultado

Se da el valor científico a la hipótesis general.

p-valor de la prueba Chi-Cuadrado es $p\text{-value} = 0.0000039$, un valor menor a nuestro nivel de significancia (5% ó 0.05). **Por lo tanto, concluimos con un riesgo del 5% que existe evidencia estadística suficiente entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo**. Como lo reafirman los autores Viscaíno, K. Investigación tipo cuantitativo, diseño descriptivo, en una muestra de 179 pacientes. Llegó a la conclusión representativa que: al 90% los usuarios en estudio identifican factores que debilitan su satisfacción como son la ubicación de los baños y caja de pagos, el tiempo de espera, en ese sentido para llegar a la excelencia de la satisfacción de los usuarios es necesario tomar medidas en el 100% de factores que restan la satisfacción de los mismos. También con el autor Guerra, J. Investigación cuantitativo, descriptivo correlacional, en una muestra de 75 pacientes la disponibilidad de recursos y biomateriales. Lo menciona Espejo, D. Llega a la conclusión que: la calidad del servicio odontológico en el 90% satisfecho, en dimensiones de seguridad y aspectos tangible dificulta su satisfacción plena. De igual manera Mamani. Llegó a la conclusión satisfacción alta

5.4 Aporte científico de la investigación

Teóricamente: El estudio busca interiorizar la práctica eficaz del ejercicio odontológico y con mayor fuerza en las poblaciones vulnerables que son considerados potencialmente en riesgo para daños bucales crónicos, siendo las grandes instituciones de Salud OPS, OMS, MINSA, etc., quienes fomentan su práctica, en ese sentido el estudio abordara la importancia de la práctica eficiente del ejercicio odontológico para lograr la satisfacción plena de los usuarios mediante actualizaciones de procedimientos claves que contribuirán al constructo de la atención odontológica eficaz, sin embargo, estos procedimientos deben ir acompañados de la buena práctica de procedimientos y trato al usuario, para ello es necesario enriquecer nuestros conocimientos acerca de nuevas formas y prioridades en abordar la atención

odontológica eficaz para contrarrestar la creciente ola de enfermedades bucales crónicas.

Tecnológica

La práctica de la atención odontológica eficaz de manera consciente y responsable amerita la actualización y capacitación constante en relación a los procedimientos clínicos de la profesión en vista que el avance tecnológico crece a pasos agigantados, así mismo estos deben ir a la par con el trato brindado a los usuarios y velar por su satisfacción plena.

Económica

La ejecución efectiva de las normas de atención odontológica contribuye notoriamente en el manejo y control de la diseminación de infecciones bucales agudas y crónicas, siendo de gran utilidad el ahorro que prevé al no invertir en rehabilitación de enfermedades bucodentales que pudieron ser prevenidas a tiempo.

Social

Beneficiará en lo social a toda la población al evitar el origen de enfermedades bucodentales por la débil sensibilización en acudir a las atenciones odontológicas de manera oportuna, así mismo ayudará al profesional cirujano dentista a fortalecer estrategias y mejorar la atención brindada, propiciando el ahorro y el bienestar común de los profesionales de salud y de la población demandante de atención.

Práctica

El estudio interiorizará en los profesionales dentistas la importancia de ser constantes en la práctica eficiente de los procedimientos odontológicos durante la atención brindada a los usuarios. Contribuir a fortalecer el constructo de la profesión determinando mejorar la atención y lograr la satisfacción plena de los usuarios atendidos.

CONCLUSIONES

La investigación científica ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Se evidencia con un valor de 0.961; que existe una relación alta directa y significativa es decir a mejor atención odontológica mayor es la satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.
2. Se concluye que existe una relación moderada directa y significativa con un valor de 0,569 entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.
3. Se comprueba que existe una relación moderada con un valor de 0,500 entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.
4. Se comprobó que existe una relación moderada directa y significativa con un valor de 0,505 entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

SUGERENCIAS

1. Realizar talleres en coordinación con los jefes y autoridades de la institución del Centro de Salud sobre los protocolos de Calidad en Salud que nos sugiere las instituciones de Salud OPS, OMS, MINSA, etc., Y que uno de sus indicadores es lograr la satisfacción del usuario externo mediante la practica eficiente del ejercicio odontológico y que para ello nosotros como Odontólogos tenemos que estar bien con nuestras motivaciones intrínsecas e extrínsecas también para lograr la satisfacción como usuarios internos.
2. En coordinación con los trabajadores todos en su conjunto crear estrategias sobre formas de cómo hacer que nuestros pacientes recurran a nuestro Centro de Salud para prevenir complicaciones infecciosas sobre las enfermedades dentales y enseñarles que eso puede causarles la muerte para ello nosotros debemos dar una atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo en miras a contrarrestar la creciente ola de problemas bucodentales crónicos a temprana edad, que se eviten costos innecesarios y disminuyan las incidencias y prevalencias de enfermedades dentales como la pérdida de los dientes que nos va producir que el autoestima baje.
3. Cordinar talleres educativos previa evaluación de los auditores en salud para brindar al usuario externo una atención odontológica con (seguridad) y (condiciones del entorno) para lograr la Seguridad en el paciente para ello el profesional cirujano dentista debe fortalecer dichas estrategias para evitar errores y mejorar la atención propiciando el ahorro y el bienestar común de la población demandante de atención odontológica.
4. Realizar reuniones de capacitación junto con las autoridades y personal de salud y crear estrategias para la atención preventiva y curativa en pro de conservar una buena salud bucal esto puede darse por medio de incentivos como el obsequio de cepillos o pastas dentales para que los usuarios externos pasen la voz a otras personas para que acudan al Centro de Salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. "La OMS publica un nuevo informe sobre el problema mundial de las enfermedades bucodentales". [Online].; 2004 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://www.who.int/mediacentre/news/releases/2004/pr15/es/>.
2. La República. "Ministerio de salud: más del 90% de peruanos tiene caries dental". [Online].; 2019 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/07/08/ministerio-de-salud-mas-del-90-de-peruanos-tiene-caries-dental-minsa-odontologia/>.
3. Coria, X., Gúzman, V., Hernández, E. "LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE LAS CLÍNICAS IZTACALA, ACATLÁN Y ARAGÓN DEPENDIENTES DE LA FES IZTACALA". [Online].; 2016 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://odontologia.iztacala.unam.mx/memorias15col/contenido/cartel/Calidadenlaatencartel60.htm>.
4. Viscaíno, K. "Grado de satisfacción de los usuarios del Servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas". [Online].; 2016 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4944/1/UDLA-EC-TOD-2016-25.pdf>.
5. Guerra, J. "Calidad de atención según la percepción del paciente entre 25 y 45 años, en la clínica integral de octavos semestres de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Período Febrero-Julio 2015". [Online].; 2015 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4978/1/T-UCE-0015-178.pdf>.
6. Elíozondo, J. "La satisfacción del paciente con el servicio Odontológico en la facultad de Odontología de la U.A.N.L.". [Online].; 2008 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://hera.ugr.es/tesisugr/17686982.pdf>.
7. Espejo, D. "Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017". [Online].; 2018 [cited 2019 Setiembre 15. Available from:

- http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
8. Mamani, A. "Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno2017". [Online].; 2017 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 9. Fidel, J. "Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud". [Online].; 2017 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 10. Gonzales, O. "Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de Salud I-4 De Castilla durante el año 2016". [Online].; 2016 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/4383/5/T059_47483711_T.pdf.
 11. Chávez, C. "Calidad de atención del servicio de odontología de la Universidad de San Martín de Porres Lima 2016". [Online].; 2016 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2579/1/CHAVEZ_CA.pdf.
 12. Bernuy, L. titulado "Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos". [Online].; 2005 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/2796/Bernuy_t1%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 13. Salazar, G. "Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima Metropolitana". [Online].; 2006 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIANCARLOSALAZARLUNA.pdf>.
 14. Ministerio de Salud. "Definiciones Técnicas de Atención Odontológica". [Online].; 2018 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/09/ANEXO-14->

DEFINICIONES-T% C3% 89CNICAS-DE-ATENCI% C3% 93N-
ODONTOL% C3% 93GICA-SECUNDARIA.pdf.


15. Grupo Social de Finlandia. "Atención Odontológica". [Online].; 2019 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://www.infofinland.fi/es/vida-en-finlandia/salud/atenci-n-odontol-gica>.
16. Ministerio de Salud. "Atenciones Odontologicas Básicas". [Online].; 2005 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1095_DGSP186.pdf.
17. Organización Mundial de la Salud. "Salud bucodental". [Online].; 2018 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>.
18. Zurita, B. "Calidad de la Atención de la Salud". [Online].; 1999 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm.
19. INFOcalSER. "Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian". [Online].; 2011 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.
20. Matsumoto, R. "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa". [Online].; 2014 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
21. Rey, C. "La satisfacción del usuario". [Online].; 2000 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..
22. Hernández, P. "La importancia de la satisfacción". [Online].; 2011 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: ¡Error! Referencia de hipervínculo no válida..
23. Caria, A., Pineda, A., Carlos, C. "Satisfacción del usuario de los servicios de Hospitalización del Hospital nacional Sur Este EsSalud Cusco - Noviembre Diciembre 2000". [Online].; 2000 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2001_n17/satisfaccion.htm.
24. Osorio, T. "Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería que recibe en el servicio de emergencia en el Hospital de Yungay Abril - Junio del 2015". [Online].; 2015 [cited 2019 Setiembre 15. Available from:

<http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/20/1/TEODOCIA%20IRENE%20OSORIO%20FIGUEROA%20%20NIVEL%20DE%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.pdf>.

25. Edición Perú. "Beneficios de lograr la satisfacción del Usuario". [Online].; 2019 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <https://destinonegocio.com/pe/negocio-por-internet-pe-pe/como-lograr-la-satisfaccion-de-sus-clientes/>.
26. Fundación Avedis Donabedian. "Avedis Doabedian". [Online].; 2015 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: http://webfad.fadq.net/?page_id=1887.
27. CAP II Chupaca. "CAP II Chupaca". [Online].; 2014 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://www.essalud.gob.pe/cap-ii-chupaca-de-essalud-junin-celebro-tercer-aniversario/>.
28. Hernández, R., Fernández, C., Baptista, MdP. "Metodología de la Investigación Científica". [Online].; 2014 [cited 2019 Setiembre 15. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO Y ESCALA DE MEDICIÓN	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019? Problemas específicos P1. ¿Cómo se caracteriza la muestra según las variables de control del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019? P2. ¿Cuál es la relación entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019? P3. ¿Cuál es la relación entre la atención	OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. Objetivos específicos O1. Demostrar la relación entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. O2. Verificar la relación entre la atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.	HIPÓTESIS GENERAL: Existe relación directa entre y significativa entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. Hipótesis específicas H1.- Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (empatía) y el (trato humano) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. H2.- Existe relación directa y significativa entre la	VI Atención Odontológica	Seguridad	Hay disponibilidad de los profesionales para atenderlo. Frente a sus dudas es atendido en el momento oportuno. Durante el desarrollo de la atención odontológica están al pendiente de las inquietudes de sus familiares. Los profesionales demuestran dominio de conocimiento en los procedimientos que realizan. Los profesionales demuestran dominio de la técnica de los procedimientos que realizan.	Cuestionario elaborado por mi persona y validada por Juicios de Expertos especialistas en el tema y con prueba de confiabilidad de cronbach Cuyas mediciones serán en la escala Ordinal	* Población: 100 expedientes * Muestra No probabilística : 67 * Esquema del proyecto * Tipo de investigación: cuantitativo descriptivo * Diseño no experimental, modalidad Descriptivo–Correlacional Cuyo Diagrama es:  Técnicas a utilizar Las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información será la encuesta, como señala el autor:(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), p. 166)..
				Empatía	Frente a las dificultades presentes los profesionales demuestran capacidad resolutive. Los profesionales responden eficazmente a las dificultades durante su atención. Pese a las situaciones críticas que se presentan los profesionales manejan organizadamente las situaciones. Los profesionales aceptan la necesidad de recurrir a otros profesionales en bienestar de su salud. El comportamiento de los profesionales le inspira confianza. El comportamiento de los profesionales le inspira seguridad.		

odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019?. P4. ¿Cuál es la relación entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019?.	O3. Comprobar la relación entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.	atención odontológica en (seguridad) y (condiciones del entorno) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019. H3.- Existe relación directa y significativa entre la atención odontológica en (Diagnóstico) y (tiempo de atención) para el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.	VD Grado de satisfacción del usuario externo.		Los profesionales demuestran igualdad al momento de atenderlo. Los profesionales demuestran conocimientos bastos acerca de los procedimientos que realizan.	
				Diagnóstico	Los profesionales demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico. Los profesionales le mantienen en comunicación constante con sus familiares sobre su diagnóstico Los profesionales agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud bucal. Los profesionales le brindan información específica sobre su estado de salud bucal.	
				Trato humano	Siente que le brindan interés por ser persona y por su salud bucal. Siente que hay tolerancia en el trato acerca de su salud bucal Le brindan buena información acerca de su problema odontológico. Le brindan orientación adecuada sobre estilos de vida saludable para prevenir enfermedades bucales. Siente que respeta su privacidad.	
				Condiciones del entorno	Siente que mantienen la confidencialidad de su diagnóstico. Le brindan orientación y ejecutan el examen clínico del área afectada.	

					<p>Le brindan alternativas de solución para sus problemas bucales.</p> <p>Le brinda orientación de los cuidados post atención que debe continuar en casa.</p> <p>Los ambientes de consulta cuentan con iluminación adecuada.</p> <p>Existe buena ventilación de los contextos de espera y atención.</p> <p>La Limpieza y orden de los ambientes es adecuada.</p> <p>Los servicios básicos cuentan con adecuada higiene.</p>	
				Tiempo de atención	<p>Los profesionales se muestran con adecuada vestimenta.</p> <p>Se respeta el orden de llegada para la atención odontológica.</p> <p>Existe distribución equitativa del tiempo para el desarrollo de procedimientos odontológicos por usuario.</p> <p>El tiempo que toma el profesional es favorable.</p> <p>El tiempo de espera para recibir su atención es extenuante.</p> <p>Le orientan acerca del tiempo de espera por atención.</p>	

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID: _____

FECHA:

TÍTULO: “ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA”

OBJETIVO: Determinar la relación entre la atención odontológica y el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca – 2019.

INVESTIGADOR: Carrillo Morales, Wilber Humberto.

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

• **Firmas del participante o responsable legal**

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

Huánuco

ANEXO 03

CUESTIONARIO: SOBRE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA APLICADO A LOS USUARIOS DE CONSULTA EXTERNA

I. INTRODUCCIÓN

La atención en salud debe apostar por estándares de calidad, en ese sentido hablamos de calidad de atención que consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

II. OBJETIVO

Valorar la atención odontológica del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019.

III. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

IV. DATOS GENERALES

a) Edad

- 1) De 19 a 30 años
- 2) De 31 a 40 años
- 3) De 41 años a más

b) Sexo

- 1) Femenino
- 2) Masculino

c) Grado de instrucción

- 1) Primaria
- 2) Secundaria
- 3) Superior
- 4) Otros

V. DATOS ESPECIFICOS

EMPATIA	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. El tiempo que espera para ser atendido es el necesario.			
2. Hay disponibilidad de los profesionales para atenderlo.			
3. Frente a sus dudas es atendido en el momento oportuno.			
4. Durante el desarrollo de la atención odontológica están al pendiente de las inquietudes de sus familiares.			
5. Los profesionales demuestran dominio de conocimiento en los procedimientos que realizan.			
Seguridad			
6. Frente a las dificultades presentes los profesionales demuestran capacidad resolutive.			
7. Los profesionales responden eficazmente a las dificultades durante su atención.			
8. Pese a las situaciones críticas que se presentan los profesionales manejan organizadamente las situaciones.			
9. Los profesionales aceptan la necesidad de recurrir a otros profesionales en bienestar de su salud.			
10. El comportamiento de los profesionales le inspira confianza seguridad.			
Diagnóstico			
11. Los profesionales demuestran conocimientos bastos acerca de los procedimientos que realizan			
12. Los profesionales demuestran destreza al desarrollar un procedimiento clínico.			
13. Los profesionales muestran un trato afectuoso al momento de brindarle los cuidados.			
14. Los profesionales agotan sus esfuerzos por mejorar su pronóstico de salud bucal.			
15. Los profesionales le brindan información específica sobre su estado de salud bucal.			
TOTAL			

ANEXO 04

CUESTIONARIO SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN APLICADO A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

I. INTRODUCCIÓN

Es el grado en la que los usuarios se sienten satisfechos respecto a la atención de salud que recibe, se utiliza como un indicador de la calidad de la atención. Esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo, y la motivación del personal, como un factor importante en el logro de la satisfacción.

II. OBJETIVO

Valorar el grado de satisfacción del usuario externo del Centro de atención II, Chupaca - 2019.

III. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario tiene una serie de enunciados a los cuáles Ud. debe de responder con sinceridad marcando con un aspa (X) según crea conveniente.

IV. DATOS ESPECIFICOS

ANEXO 05

ÍTEM TRATO HUMANO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. Siente que le brindan interés y respeta su privacidad por ser persona y por su salud bucal.			
2. Siente que hay tolerancia en el trato acerca de su salud bucal			
3. Le brindan buena información acerca de su problema odontológico.			
4. Le brindan orientación adecuada sobre estilos de vida saludable para prevenir enfermedades bucales.			
5. Siente que Le brindan alternativas de solución para sus problemas bucales.			
Condiciones del entorno			
6. Le brindan alternativas de solución para sus problemas bucales.			
7. La Limpieza y orden de los ambientes es adecuada.			
8. Los ambientes de consulta cuentan con iluminación adecuada.			
9. Existe buena ventilación de los contextos de espera y atención.			
Los servicios básicos cuentan con adecuada higiene.			
Tiempo de atención			
10. Los profesionales demuestran interés por el tiempo de atención			
11. Se respeta el orden de llegada para la atención odontológica.			
12. Existe distribución equitativa del tiempo para el desarrollo de procedimientos odontológicos por usuario.			
13. El tiempo que toma el profesional es favorable.			
14. El tiempo de espera para recibir su atención es extenuante.			
15. Le orientan acerca del tiempo de espera por atención.			
TOTAL			



ANEXO 06

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



TEMA: “ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
 II, CHUPACA - 2019”
 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: KARINA MAURICIA GUIDOTTI PUCHOC

Especialidad y Grado: Enfermería, Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

EVALUACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20	
1. CLARIDAD	VARIABLE 1	Formulado con lenguaje apropiado					x	
2. OBJETIVIDAD		Expresado en conductas observables					x	
3. ACTUALIDAD		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Empatía • Diagnostico 	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN			Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA			Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	VARIABLE 2	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x	
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA		<ul style="list-style-type: none"> • Trato humano • Condiciones del entorno • Tiempo de atención 	Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA			Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA			La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA			Adecuado para el estudio.					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Karina M. Guidotti Puchoc
 LIC. ENFERMERIA
 C.E.P. 82071
 EsSalud

Firma y Sello del Experto

ANEXO 06

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO




TEMA: “ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
 II, CHUPACA - 2019”
 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: CESAR MAYORCA ILIZARBE

Especialidad y Grado: Cirujano Dentista – Maestro en Educación

EVALUACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	VARIABLE 1	Formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD		Expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	• Seguridad • Empatía • Diagnostico	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN		Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA		Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	VARIABLE 2	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA		Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA	• Trato humano • Condiciones del entorno • Tiempo de atención	Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA		La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA		Adecuado para el estudio.					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mayorca Ilizarbe Cesar
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 12727
 POLICLINICO METROPOLITANO HUANCAYO

 Firma y Sello del Experto

ANEXO 06

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



TEMA: "ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA - 2019"
 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: JAMES RAUL ANTICONA GONZALES

Especialidad y Grado: Cirujano Dentista – Maestro en Gerencia de Servicios de Salud

EVALUACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	VARIABLE 1	Formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD		Expresado en conductas observables					X
3. ACTUALIDAD		<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Empatía • Diagnóstico 	Adecuado al avance de la ciencia				X
4. ORGANIZACIÓN			Tiene organización lógica.				X
5. RELEVANCIA			Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. INTENCIONALIDAD	VARIABLE 2	Adecuado para el recojo de datos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA		<ul style="list-style-type: none"> • Trato humano • Condiciones del entorno 	Basado en aspectos teóricos científicos				X
8. COHERENCIA			Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.				X
9. METODOLOGÍA			La estrategia responde a lo que se desea estudiar.				X
10. PERTINENCIA		<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención 	Adecuado para el estudio.				X

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

C.D. James Raul Anticona Gonzales
 Firma y Sello del Experto



ANEXO 06

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
 ESCUELA DE POSGRADO. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**TEMA: “ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN
 II, CHUPACA - 2019”
 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL EXPERTO: PABLO SANTIAGO BONILLA CAIRO

Especialidad y Grado: Cirujano Dentista – Doctor en Odontología

EVALUACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20
1. CLARIDAD	VARIABLE 1	Formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD		Expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	• Seguridad • Empatía • Diagnostico	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN		Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA		Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	VARIABLE 2 • Trato humano • Condiciones del entorno • Tiempo de atención	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA		Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA		Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA		La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA		Adecuado para el estudio.					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

CLINICA DENTAL
 PREMIUM

Firma y Sello del Experto.....
 C.D. Pablo Bonilla Cairo
 ORTODONCISTA
 COP. 11340 – RNE. 217



ANEXO 06

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TEMA: “ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II, CHUPACA - 2019”
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL EXPERTO: JOSE LUIS ROJAS TORALVA

Especialidad y Grado: Enfermería, Maestro en Salud Pública

EVALUACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	Muy malo 0-4	Malo 5-8	Regular 9-12	Bueno 13-16	Muy bueno 17-20	
1. CLARIDAD	VARIABLE 1	Formulado con lenguaje apropiado					x	
2. OBJETIVIDAD		Expresado en conductas observables					x	
3. ACTUALIDAD		• Seguridad • Empatía • Diagnostico	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN			Tiene organización lógica.					x
5. RELEVANCIA			Comprende los aspectos en cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	VARIABLE 2	Adecuado para el recojo de datos del estudio.					x	
7. CONSISTENCIA Y SUFICIENCIA		• Trato humano • Condiciones del entorno • Tiempo de atención	Basado en aspectos teóricos científicos					x
8. COHERENCIA			Presenta coherencia entre las dimensiones, indicadores y preguntas.					x
9. METODOLOGÍA			La estrategia responde a lo que se desea estudiar.					x
10. PERTINENCIA			Adecuado para el estudio.					x

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 RED ASISTENCIAL JUNÍN
 CAP II CHUPACA
 Jose Luis Rojas Toralva
 Lic. en Enfermería
 CEP 53440

Firma y Sello del Experto

NOTA BIOGRÁFICA

Wilber Humberto Carrillo Morales, nace el 08 de febrero de 1972 en la ciudad de Cerro de Pasco, sus padres Don Néstor Teodoro Carrillo Manchego y Doña Nelly Eyzabeth Morales Laurente quienes se preocuparon por su educación y estudió el nivel primario en el Colegio “Arturo Palomino Rodríguez” en la ciudad de Cusco, sus estudios secundarios los realizó en el Colegio “Ramiro Villaverde Lazo” en la ciudad de Huancayo, los estudios superiores los realizó en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, titulándose de Cirujano Dentista, laborando posteriormente en el Seguro Social de Salud- EsSalud en los establecimientos de Posta Medica Junín, Hospital Nacional “Ramiro Priale Priale” y Policlínico Metropolitano Huancayo, en la actualidad viene laborando en el Centro de Atención Primaria II Chupaca desempeñándose en el cargo de jefe del servicio de odontología.



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:00h**, del día **miércoles 08 DE NOVIEMBRE DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	Presidenta
Dra. Tomasa Verónica CAJAS BRAVO	Secretaria
Mg. Antonio Alberto BALLARTE BAYLON	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dra. Dimna Zoila ALFARO QUEZADA (Resolución N° 1206-2019-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, Don Wilber Humberto CARRILLO MORALES.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II. CHUPACA, JUNIN”**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros de la Jurado y público asistente.




Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Dieciséis (16)
 Equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobado
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:10 pm horas de 08 de noviembre de 2023.

 SECRETARIO DNI N° <u>03542126</u>	 PRESIDENTE DNI N° <u>06927959</u>	 VOCAL DNI N° <u>07311484</u>
---	---	--

Leyenda:
 19 a 20: Excelente
 17 a 18: Muy Bueno
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 00969-2023-UNHEVAL/EPG-D)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

La que suscribe:

Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II. CHUPACA, JUNIN”**; realizado por el Maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria, **Wilber Humberto CARRILLO MORALES**, cuenta con un **índice de similitud del 13%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 09 de octubre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

**ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO D
E SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERN
O DEL CENTRO DE ATENCIÓN II. CHUPA
CA, JUNIN**

AUTOR

**WILBER HUMBERTO CARRILLO MORALE
S**

RECuento de palabras

6983 Words

RECuento de caracteres

37950 Characters

RECuento de páginas

35 Pages

Tamaño del archivo

658.2KB

Fecha de entrega

Oct 9, 2023 6:58 PM GMT-5

Fecha del informe

Oct 9, 2023 6:59 PM GMT-5

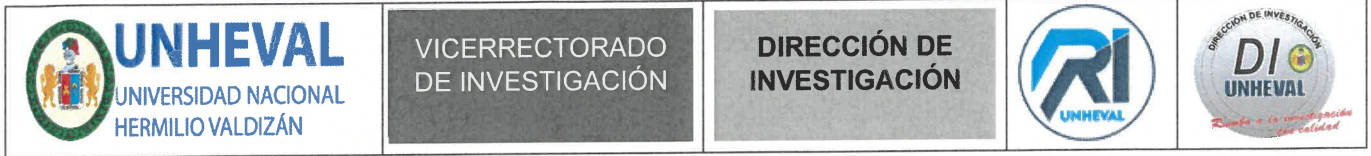
● 13% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



IAUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------

Pregrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en SUNEDU)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en SUNEDU)

Nombre del Programa de estudio	SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
Grado que otorga	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	CARRILLO MORALES WILBER HUMBERTO						
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular: 924525475
Nro. de Documento:	20037858				Correo Electrónico:	Wildent72@gmail.com	

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

Apellidos y Nombres:							
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:		

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
Apellidos y Nombres:	ALFARO QUEZADA DIMNA ZOILA			ORCID ID: 0000-0002-6669-5867
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>
	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	08448344

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA
Secretario:	CAJAS BRAVO TOMASA VERONICA
Vocal:	BALLARTE BAYLON ANTONIO ALBERTO
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE ATENCIÓN II. CHUPACA, JUNIN
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)



Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	ATENCIÓN	SATISFACCIÓN	SALUD
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI		NO X
Información de la Agencia Patrocinadora:			

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

		
Apellidos y Nombres:	CARRILLO MORALES WILBER HUMBERTO	Huella Digital
DNI:	20037858	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 09/02/2024		

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.