

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE
CHICLAYO – 2014**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE CIRUJANO DENTISTA

Wilson Edinson Bustamante Sandoval

Chiclayo, 27 de enero del 2015

**DIMENSIONES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE
CHICLAYO, 2014**

POR:

Wilson Edinson Bustamante Sandoval

Tesis presentada a la Escuela de Odontología de la Facultad de
Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,
para optar el Título de **CIRUJANO DENTISTA**

APROBADO POR:

Mgtr. Christian Rafael Alva Morgan
Presidente de Jurado

Mgtr. Juan Carlos Julca Lévano
Secretario de Jurado

Mgtr. Miriam De Jesús Arellanos Tafur
Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2015

Dedicatoria

*A mis padres por el gran sacrificio,
dedicación, amor y comprensión,
los amo*

Agradecimientos

Al coordinador de la escuela de Odontología de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, a Carmina, por sus consejos, ayuda y ser parte importante en mi vida.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN

1. Situación problemática	13
2. Planteamiento del problema	14
3. Justificación	14
4. Objetivos	15
II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL	17
1. Antecedentes del problema	18
2. Bases teórico – científicas	21
3. Definición de términos básicos	25
4. Operacionalización de variables	28
III. MATERIALES Y MÉTODOS	
29	
1. Diseño de investigación	30
2. Población	30
3. Muestra y muestreo	31
4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
5. Plan de procesamiento para el análisis de datos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
IX. ANEXOS	63

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Análisis factorial de KMO y prueba de Bartlett.....	33
Tabla N° 2: Estadísticos de confiabilidad.....	34
Tabla N° 3: Pacientes encuestados en clínica dental universitaria según edad. Chiclayo; marzo - julio 2014.....	38
Tabla N° 4 Pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según género. Chiclayo, marzo - julio 2014.....	39
Tabla N° 5: Nivel Educativo de los pacientes atendidos en la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	40
Tabla N° 6: Nivel de satisfacción de pacientes según el confort en la clínica odontológica universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	41
Tabla N° 7 Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la accesibilidad de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	42
Tabla N° 8: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la tecnología de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	43
Tabla N° 9: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según la empatía del operador. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	44
Tabla N° 10: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto al manejo del dolor. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	45
Tabla N° 11: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria respecto a la competencia técnica. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	46

Tabla N° 12: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la eficacia y resultados. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	47
Tabla N° 13: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la infraestructura. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	48
Tabla N° 14: Opinión o sugerencia de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo, marzo – julio 2014.....	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Pacientes encuestados en clínica dental universitaria según edad. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	38
Gráfico N° 2 Pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según género. Chiclayo, marzo - julio 2014.....	39
Gráfico N° 3: Nivel educativo de los pacientes atendidos en la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	40
Gráfico N° 4: Nivel de satisfacción de pacientes según el confort en la clínica odontológica universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	41
Gráfico N° 5 Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la accesibilidad de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	42
Gráfico N° 6: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la tecnología de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	43
Gráfico N° 7: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según la empatía del operador. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	44
Gráfico N° 8: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto al manejo del dolor. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	45
Gráfico N° 9: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria respecto a la competencia técnica. Chiclayo; marzo – julio 2014.....	46
Gráfico N° 10: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la eficacia y resultados. Chiclayo; marzo–julio 2014.....	47

Gráfico N° 11: Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la infraestructura. Chiclayo; marzo–julio 2014.....48

Gráfico N° 12: Opinión o sugerencia de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo, marzo – julio 2014.....49

RESUMEN

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

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención odontológica, calidad de la atención de salud

(Fuente: Descriptores de ciencias de la salud- DeCS)

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the dimensions of satisfaction of patients seen in the dental clinic of a university in Chiclayo. The design of this research is descriptive, the population was made up of a group of 169 patients. The instrument was validated by expert judgment, besides the Cronbach's alpha (0.844) for its driveability statistical test was drawn; that served to assess the quality of service and the opinion thereon of patients about the attention given in the dental clinic. The values obtained were analyzed using descriptive statistics, frequencies and percentages. The study results showed a high level of satisfaction of patients, the area was evidenced largest deficit in terms of the prices of treatments where 41.43% of the respondents were indifferent to this question.

Keywords: Patient satisfaction, dental care, quality of health care

(Source: descriptors of health sciences- DeCS)

I. INTRODUCCIÓN

1. Situación problemática

La atención en salud constituye toda una cadena de procesos, hasta completar el servicio. Cada una de las personas que participan en esta cadena necesita saber quién es su cliente interno, dentro de la Organización, y cómo todas y cada una de las veces satisfacen sus necesidades para poder proyectar su actividad hacia el usuario final o las personas que asisten, en demanda de atención sanitaria. ¹

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados. ²

Uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Esta relación es importante analizarla desde una dimensión ética para determinar la valoración del personal que acude a los servicios de salud sobre los procesos de atención recibida. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza. ^{3,4}

La satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. ⁵ Está demostrado que los pacientes ansiosos están más propensos a estar insatisfechos con la atención dental, dado que un estudio reveló que la ansiedad dental es un importante predictor de una serie de resultados de salud mental y oral. ⁶

El nivel de satisfacción pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, los pacientes siguen manifestando un nivel alto de insatisfacción. ² Las

razones más comúnmente citadas para tener quejas con la atención odontológica son la calidad deficiente de los tratamientos, los errores, las actitudes, las características del servicio del equipo de salud oral, el costo excesivo del tratamiento.⁷ y el tiempo entre citas es muy largo, lo que ocasiona muchos problemas en la continuidad de los tratamientos.¹

La evaluación del grado de satisfacción de los usuarios debe ser una estrategia continua en salud, con la finalidad de obtener la excelencia en la atención proporcionada por los servicios de salud.⁸

2. Formulación del problema

¿Cuáles son las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la provincia de Chiclayo durante el periodo marzo – julio en el 2014?

3. Justificación

El presente estudio nos permitirá identificar los puntos críticos: Equipamiento, limpieza, preparación profesional del personal sanitario, trato humano, interés del operador, información sobre el problema de salud, tiempo de atención y organización en el proceso de atención de pacientes que acuden a la clínica odontológica, para que de esta forma se proponga un plan de mejora que permita un servicio odontológico diferenciado a nivel de clínicas universitarias de Chiclayo lo cual contribuiría al prestigio de la escuela de odontología de USAT. Los beneficiarios de este estudio serán los usuarios que se atiendan en la clínica, recibiendo un servicio odontológico de calidad.

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

El propósito del estudio es determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden por atención a la clínica odontológica de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en la provincia de Chiclayo durante el periodo de marzo a julio del 2014.

4. Objetivos del estudio

- Determinar la edad, sexo y nivel educativo de los pacientes que asisten por atención dental a la clínica odontológica.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al confort de la clínica odontológica.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad a la clínica odontológica.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la tecnología usada para los tratamientos en la clínica odontológica.
- Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al manejo del dolor de los operadores.
- Identificar el nivel de satisfacción con respecto a la competencia técnica del operador en la atención brindada en la clínica odontológica.
- Determinar el nivel de satisfacción con respecto a la eficacia y resultados en el tratamiento brindado a los pacientes.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la infraestructura de la clínica odontológica.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a la empatía de los operadores de la clínica odontológica.

II. MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes del problema:

Ibarra ¹ midió la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Seleccionó una muestra de 260 personas, todas mayores de 18 años, se aplicó una entrevista personal. El estudio concluye que existía mucha satisfacción por parte del trato recibido de los proveedores de salud,

tanto médicos como odontólogos, la insatisfacción estuvo relacionada con el sistema de citas.

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

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

Landa *et al.* ⁸ establecieron el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz, en pacientes mayores de 20 años. La muestra estuvo conformada por 3322 usuarios de ambos sexos, aplicaron la versión en español del cuestionario de satisfacción de los usuarios de estomatología del Reino Unido, que evalúa el grado de satisfacción mediante seis preguntas. Los autores Concluyeron que el 82% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio recibido por parte del dentista y el 91% nunca había considerado presentar una queja.

Hurtado *et al.* ⁹ determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali. El tamaño de muestra para el proceso de cálculo fue de 242 pacientes obtenidos mediante un muestreo

probabilístico aleatorio simple. Los datos se analizaron en el paquete estadístico Epi-info versión 3.5.1. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de la IPS investigada fue del 82%.

Orenuga *et al.*¹⁰ evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes en el área de odontología de una institución de educación superior en Nigeria. La muestra estuvo conformada por 300 pacientes, utilizaron un cuestionario de satisfacción dental modificado (DSQ), dando como resultado: Alto nivel de satisfacción 53% (159) y bajo nivel de satisfacción 141(47%). La insatisfacción se expresó con respecto a la infraestructura, la electricidad / normal suministro de agua y el trato con los estudiantes sin supervisión en el 85,7%, 59,5% y 89% respectivamente.

López *et al.*¹¹ estudiaron variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. El objetivo del estudio fue relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. La muestra fue de 353 pacientes. La caracterización de las variables sociodemográficas de creencias y de satisfacción se realizó utilizando un instrumento validado (escala de Likert). Encontrándose que el 84% reportó estar satisfecho con la atención odontológica.

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

Timaná¹³ evaluó la percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión, La muestra consto de 314 usuarios, utilizando un muestreo no probabilístico poblacional

teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Los resultados mostraron que el 48% de usuarios percibieron la calidad de atención ofrecida en el servicio de emergencia como de buena calidad mientras que el 45% la percibió como de regular calidad.

Gonzales ¹⁴ estudió el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, la muestra estuvo constituida por 172 pacientes y los datos fueron obtenidos mediante una encuesta individual. Se concluyó que hubo un alto nivel de aceptación catalogando a los servicios como muy buenos y buenos en cuanto a infraestructura y equipamiento, el 33.7% de pacientes, manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera.

2. Base teórico-científicas

2.1 Calidad de servicio sanitario

No es fácil definir el término de Calidad, es un concepto muy subjetivo. ¹ Pero se puede establecer que la calidad definida por la Real Academia de la lengua española como el “conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie, de un producto o servicio. En sentido absoluto, buena calidad, superioridad o excelencia”.¹⁵

La Organización Mundial de la Salud en 1981, definió el concepto “calidad” referida a los servicios sanitarios como “la situación en la que el paciente es diagnosticado y tratado correctamente según los conocimientos actuales de la ciencia, y según sus factores biológicos, con el coste mínimo de recursos, la mínima exposición de riesgos posibles de daño adicional y la máxima satisfacción para el paciente”.¹¹ Además considera que en los servicios de salud deben estar presentes los siguientes atributos: Alto nivel

de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y el impacto final en la salud.¹

Entonces la calidad puede definirse como la satisfacción de las necesidades razonables de los usuarios, con procedimientos técnicamente óptimos. En los servicios de salud se contemplan 2 tipos de calidad:

1. Técnica: Es la asistencia con la que se espera proporcionar al cliente el máximo y más completo bienestar.
2. Sentida; Es dada por la subjetividad de los usuarios, debe ser explicada y expresada por ellos.¹⁶

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

La Gestión Total de la Calidad, permite introducir a las personas en un proceso de mejora continua, motivándolas, para redescubrir el enorme potencial del ser humano y su aplicación en el trabajo bien hecho, es decir, que la calidad de un producto se define en función de los clientes a quienes va dirigido.¹⁷

Existen diversos sistemas cuyos objetivos, en las organizaciones de servicios, es crear una cultura de la Calidad Total. El más relevantes es el sistema o modelo europeo denominado EFQM (Modelo Europeo de Excelencia Empresarial), el cual es una herramienta para la gestión de la calidad que posibilita orientar la organización hacia el cliente, siendo uno de sus frutos la sensibilización del equipo directivo y del staff en aras de la mejora de sus productos y/o servicios. La base del modelo es la autoevaluación, entendida como un examen global y sistemático de las

actividades y resultados de una organización que se compara con un modelo de excelencia empresarial. La autoevaluación permite a las organizaciones identificar claramente sus puntos fuertes y sus áreas de mejora y, a su equipo directivo, reconocer las carencias más significativas, de tal modo que estén capacitados para sugerir planes de acción con los que fortalecerse.¹⁷

2.2 El modelo de calidad de servicio

Mediante el cuestionario SERVQUAL se asume que los clientes establecen la calidad del servicio en función de la diferencia entre las expectativas acerca de lo que recibirán y las percepciones de lo que se les entrega. Concluyen en que los factores encontrados que son determinantes en la calidad del servicio, principalmente implican comunicación y procesos de control.²⁰

Las dimensiones de calidad de servicio por el modelo de calidad de servicio del cuestionario (SERVQUAL) son:

- Fiabilidad.- La habilidad para desempeñar el servicio prometido de manera precisa y fiable.
- Garantía.- El conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para expresar confianza.
- Tangibilidad.- La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y dispositivos de comunicaciones.
- Empatía.- La capacidad de sentir y comprender las emociones de otros, mediante un proceso de identificación, atención individualizada al cliente.
- Sensibilidad.- La buena disposición y apoyo al cliente, dotándole de un servicio oportuno.^{18, 19}

2.3 Satisfacción del paciente

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

Kotler define la satisfacción como "sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas".²¹

Entonces la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.¹⁵

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

Vela introdujo el modelo de disconfirmación de las expectativas en sus estudios sobre la satisfacción de la clientela. La disconfirmación es un proceso mental del individuo que delimita el nivel de satisfacción con el producto o servicio comprado.²²

Tinoco y Ribeiro proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, que influyen en los deseos personales. Estos deseos afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente, que a su vez influencia. La satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio.²³

2.4 Percepción del paciente

Una persona motivada está lista para actuar. La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación. Según Berelson, citado por Kotler, la percepción “es el proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo”. Para Horovitz citado por Gómez, en la percepción de la calidad influyen también los símbolos que rodea al producto o servicio. Todos los signos, verbales o no, que acompañan al servicio tienen un papel fundamental en éste sentido: mirar al cliente a la cara, cederle el paso, expresar con una sonrisa el placer que produce verlo, llamarlo por su nombre, son otras tantas bazas a juzgar para conquistar la calidad.²⁴

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

- La apariencia física del lugar y de las personas. Se suele juzgar la competencia de un médico por su sala de espera.
- El precio. La exigencia de calidad aumenta en relación directa con el precio.
- El riesgo percibido. El cliente que recibe inicialmente poca información y poca ayuda, o que tienen que comprar sin garantías, encontrará que el servicio es de menor calidad, incluso aunque ello sea objetivamente falso.²⁴

3. Definición de términos básicos

3.1 Confort: La percepción del cliente en que sus expectativas y necesidades se han cumplido o rebasado a través de la atención recibida.^{9,14}

3.2 Accesibilidad:Es la relación entre los servicios de salud y los usuarios en la que, tanto unos como otros, tendrían en sí mismos la posibilidad o imposibilidad de encontrarse.²⁵

3.3Tecnología:Conjunto de teorías y de técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.²⁶

3.4 Empatía:Actitud humana que forma parte de la Competencia Social, entendida ésta, como el conjunto de habilidades, destrezas y actitudes de las personas, necesarias para relacionarse los unos con los otros y conformar grupos sociales.²⁷

3.5Manejo del dolor: Sensación desagradable provocada por estimulación de terminaciones nerviosas sensitivas. Es un síntoma fundamental de la inflamación y resulta muy valioso para el diagnóstico de muchos trastornos y enfermedades. El dolor puede ser leve o grave, crónico, agudo, lancinante, urente, sordo o intenso, de localización precisa o difusa o bien referido.²⁸

3.6 Competencia Técnica:se refiere a utilizar los conocimientos y destrezas que se han aprendido durante el periodo de formación, conlleva el manejo de contenidos y tareas del ámbito profesional en el que se desarrolla la actividad profesional. Además de estos conocimientos específicos de un trabajo en concreto, abarca otros conocimientos y destrezas requeridos en un amplio entorno laboral.²⁸

3.7 Eficacia:Del latín *efficacia*, es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. No debe confundirse este concepto con el de eficiencia (del latín *efficientia*), que se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado (es

decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo).²⁹

3.8 Resultado: estado de un paciente al final de tratamiento o de un proceso de enfermedad en el que se incluyen el grado de bienestar y la necesidad de continuar siendo cuidado, medicado, apoyado, aconsejado o educado.³⁰

3.9 Infraestructura: Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.²⁶

4. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TIPO		ESCALA				
			Naturaleza	Característica					
Nivel de satisfacción	Confort	Licker: Totalmente de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Cualitativa	Categórica	Ordinal				
	Accesibilidad								
	Tecnología								
	Empatía								
	Manejo del dolor								
	Competencia técnica								
	Eficacia y resultados								
	Infraestructura								
	Edad					Cronológica	Cualitativa	Categórica	Ordinal
	Sexo					Masculino Femenino	Cualitativa	Categórica	Nominal
Nivel educativo	Sin estudios, primaria, secundaria, superior	Cualitativa	Categórica	Ordinal					

III. MATERIALES Y MÉTODOS

1. Diseño de investigación

1.1 Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis

El estudio es de tipo descriptivo y corte transversal

1.2 Población, muestra de estudio y muestreo

a. Población:

La población o universo está constituido por todos los pacientes que acudieron por atención a la clínica odontológica de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo en el periodo de marzo a julio del 2014.

- Criterios de selección:

Pacientes nuevos que llegaran a la clínica odontológica de la universidad católica santo Toribio de Mogrovejo por atención durante el periodo de marzo a julio del 2014.

Pacientes mayores de edad.

Pacientes que tengan por lo menos dos citas cumplidas en el momento de la aplicación del cuestionario.

Pacientes que previamente hayan leído la hoja informativa del proyecto de investigación, que va adjunta al cuestionario.

b. Muestra de estudio:

Para realizar el tamaño muestral, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * P * Q * Z^2}{(N - 1)^2 E^2 + P * Q * Z^2}$$

Dónde:

n=Tamaño de la muestra.

N=Población de 600 pacientes que acuden por ciclo académico.

P= Proporción esperada 0.5.

Q= 1-P.

Z= Límite de confianza (95 %), 1.96.

E = Nivel de precisión, 0.05.

$$n = \frac{600(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(600-1)^2(0.05)^2+(0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 234.3$$

Ajustando a conveniencia de autor:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n = 169$$

El tamaño muestral es de un total de 169 pacientes que acuden por atención a la clínica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo durante el periodo de marzo a julio del 2014.

c.Muestreo:

No probabilístico por conveniencia

1.3 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

a.Validez de contenido

La ficha de recolección de datos fue elaborada en dos partes, la primera con datos generales como edad, sexo y nivel educativo; para la segunda parte se elaboraron 16 preguntas cerradas de acuerdo a cada una de las dimensiones consideradas en el cuadro de operacionalización, y una pregunta abierta donde el usuario podría dejar su comentario o sugerencia con respecto a la atención brindada.

La validez de contenido del instrumento fue dada a través de juicio de tres expertos en el tema: F.G.H.M; A.R.M.D y L.F.J.D.

b. Prueba piloto

Se entregó el cuestionario a cada paciente que llegó a dicha clínica, en un total de 17 encuestas entregadas, siendo el 10 % del total de la población,

Se proporcionó la encuesta y un lapicero a todo paciente que estaba esperando por su atención odontológica. El tiempo estimado para el llenado de cada encuesta fue de 5 a 7 minutos. Una vez finalizada la participación, se preguntó a cada paciente si existía alguna duda, inquietud o problema en el desarrollo de la encuesta.

Este mini ensayo o prueba piloto se realizó durante el lapso de una semana interdiarias, en tres ocasiones, con los pacientes de diferentes cursos que asistieron por atención odontológica.

c. Validez del instrumento

La validez se determinó a través de un análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett, obteniendo una correlación de (0.85). Este valor indica que estadísticamente el instrumento para evaluar las dimensiones del nivel de

satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo”, son válidos.

Tabla N° 1: KMO y prueba de Bartlett

		Diseño e implementación del Modelo educativo USAT
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin		0.8516
	Chi-cuadrado aproximado	836.903
Prueba de esfericidad de Bartlett	Gl	120
	Sig.	0.000

d. Confiabilidad del instrumento

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

Tabla N° 2: Estadísticos de confiabilidad

estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.826	0.844	17

e. Técnica:

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

El cuestionario estuvo conformado por: introducción, datos generales e información específica. Se asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert:

5= Totalmente de acuerdo

4= De acuerdo

3= Indiferente

2= En desacuerdo

1= Totalmente en desacuerdo

Así tenemos:

Totalmente de acuerdo: Cuando es de su completo agrado porque cubre todas sus necesidades o expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones elevando el prestigio de la institución que le brindó atención, en este caso la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

De acuerdo: Cuando no es de su total agrado, pero tampoco considera que esté mal porque de todas maneras éste cubre sus necesidades y expectativas como paciente.

Indiferente: Cuando le permite cubrir solo sus necesidades prioritarias (necesidades fisiológicas, de seguridad y pertenencia) y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones tratando de mantener el prestigio del servicio de salud.

En desacuerdo: Cuando no es de su agrado porque no cubre sus necesidades primordiales y expectativas como persona y paciente, y ejerce sus funciones con poco interés en el prestigio de la clínica que le brindó la atención.

Totalmente en desacuerdo: Cuando es de su total desagrado, porque no le permite cubrir todas sus necesidades y expectativas como persona y paciente, ejerce sus funciones sin importarle la clínica que le brindó atención odontológica, puede que intente desprestigiar el servicio, en el cual fue muy mal atendido.

2. Aspectos bioéticos de la investigación:

- Se respetaran los parámetros bioéticos mediante la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos de los participantes.
- Se dejará a libre voluntad la participación a este estudio mediante la respectiva explicación verbal y escrita de la hoja informativa (anexo 1).
- Los beneficios del estudio servirán para la aplicación de medidas de mejora en la atención brindada en la clínica odontológica de la universidad.
- Los datos obtenidos serán entregados al coordinador de clínica y serán publicados en una revista de investigación.

3. Plan de procesamiento para análisis de datos:

El conjunto de datos obtenidos a partir del cuestionario aplicado fueron organizados y resumidos, para ello se utilizó la escala rubros fraseados en forma de escala de Licker. El tipo de estadística usada fue la descriptiva; los datos fueron presentados en forma de tablas y gráficos, las cuales se analizaron por medios de clasificaciones y cálculos usándose cuadros estadísticos que incluían las diferentes dimensiones del estudio con sus ítem respectivos.

Para la validez del instrumento se usó análisis factorial, empleando el estadístico de Kaiser – Meyer-Olkin, y la esfericidad de Bartlett. En cuanto a la confiabilidad se usó la prueba estadística de alfa de Cronbach.

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

IV. RESULTADOS

Tabla N° 3

Pacientes encuestados en clínica dental universitaria según edad. Chiclayo; marzo - julio 2014.

	N° de pacientes	%	Porcentaje válido
18-26	57	33,7	33,7
26-34	25	14,8	14,8
34-42	34	20,1	20,1
42-50	35	20,7	20,7
50-58	11	6,5	6,5
58-66	6	3,6	3,6
74-82	1	,6	,6
Total	169	100,0	100,0

Gráfico N° 1

Pacientes encuestados en clínica dental universitaria según edad. Chiclayo; marzo - julio 2014.

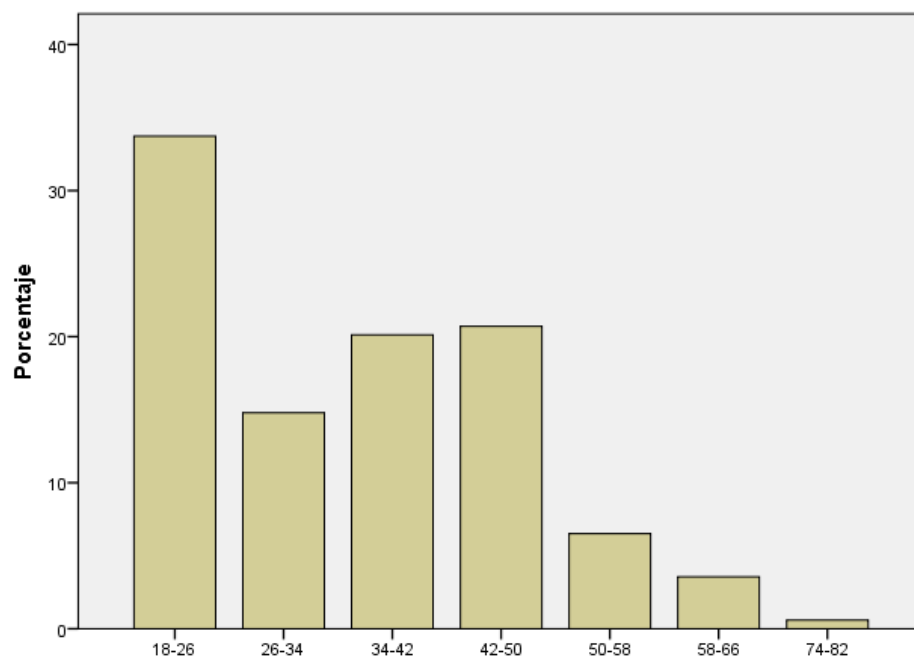


Tabla N° 4

Pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según género.

Chiclayo, marzo - julio 2014.

Sexo	N° de pacientes	%	Porcentaje válido
Masculino	60	35,5	35,5
Femenino	109	64,5	64,5
Total	169	100,0	100,0

Gráfico N° 2

Pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según género.

Chiclayo, marzo - julio 2014.

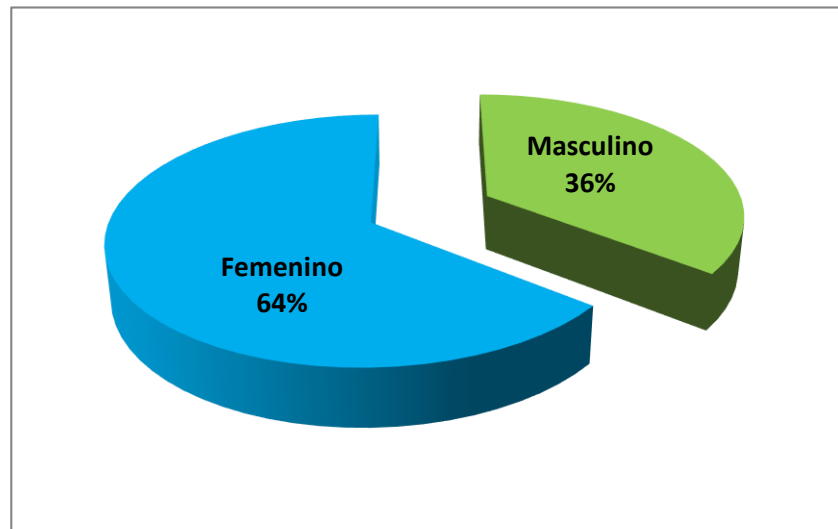


Tabla N° 5

Nivel educativo de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo - julio 2014.

Nivel Educativo	N° de pacientes	Porcentaje	Porcentaje válido
Primaria	25	14,8	14,8
Secundaria	57	33,7	33,7
Superior	87	51,5	51,5
Total	169	100,0	100,0

Gráfico N° 3

Nivel educativo de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo - julio 2014.

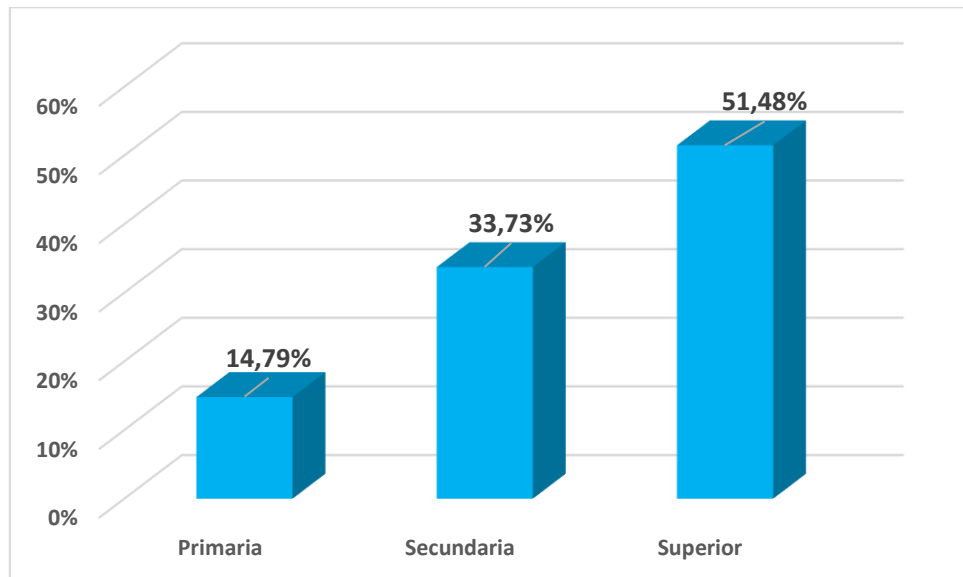


Tabla N° 6

Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

CONFORT	Totalmente			De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente		
Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda	1.78%	15.98%	3.55%	43.20%	35.50%
Suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica	5.33%	43.20%	3.55%	30.77%	17.16%
Como paciente se siente bien informado en la clínica	1.78%	4.73%	1.18%	52.66%	39.64%

Gráfico N° 4

Nivel de satisfacción de pacientes encuestados según el confort de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

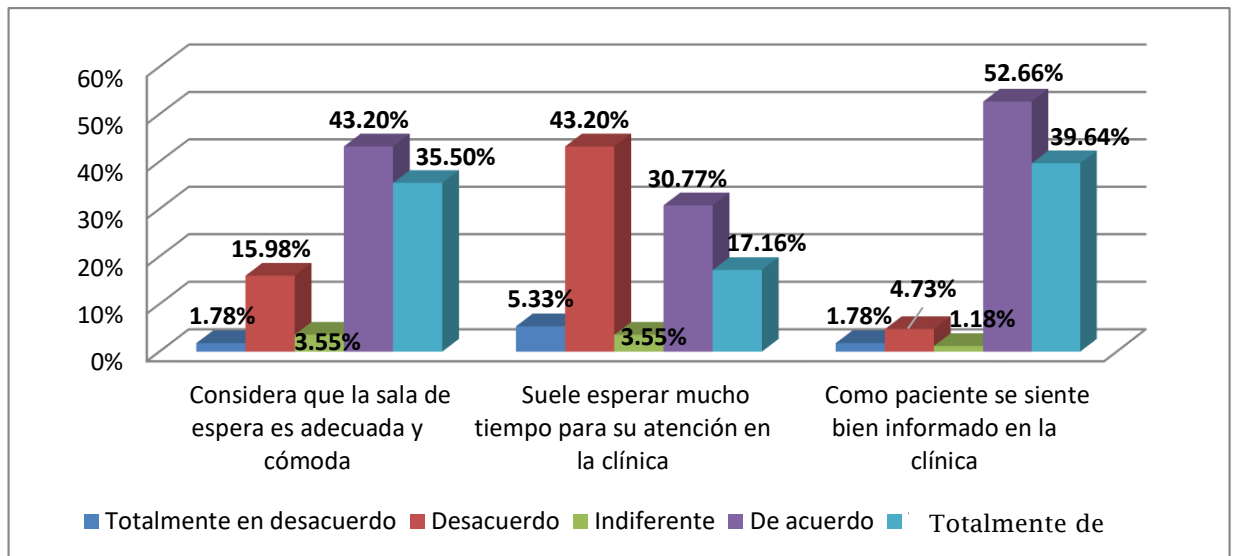


Tabla N° 7

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la accesibilidad de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

ACCESIBILIDAD	Totalmente			De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente		
Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible	4.14%	6.51%	2.96%	45.56%	40.83%
Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía	5.33%	10.06%	41.42%	24.85%	18.34%
Cree ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados	2.37%	12.43%	5.92%	47.34%	31.95%

Gráfico N° 5

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la accesibilidad de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

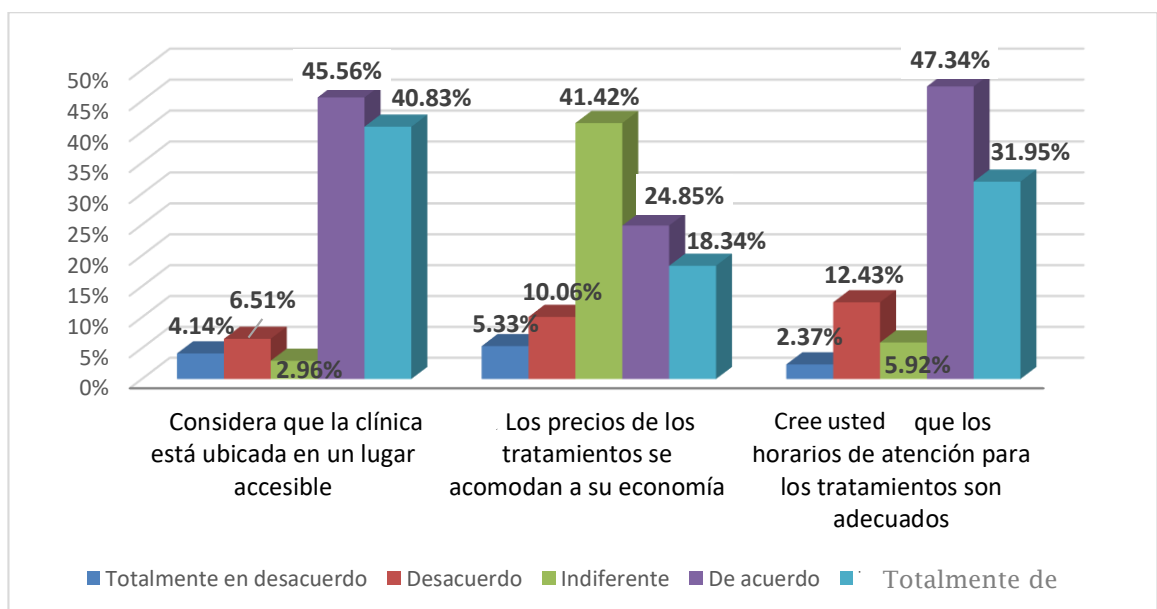


Tabla N° 8

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la tecnología de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

TECNOLOGÍA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología	0.59%	7.69%	5.92%	44.97%	40.83%

Gráfico N° 6

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados según la tecnología de la clínica dental universitaria. Chiclayo; marzo – julio 2014.

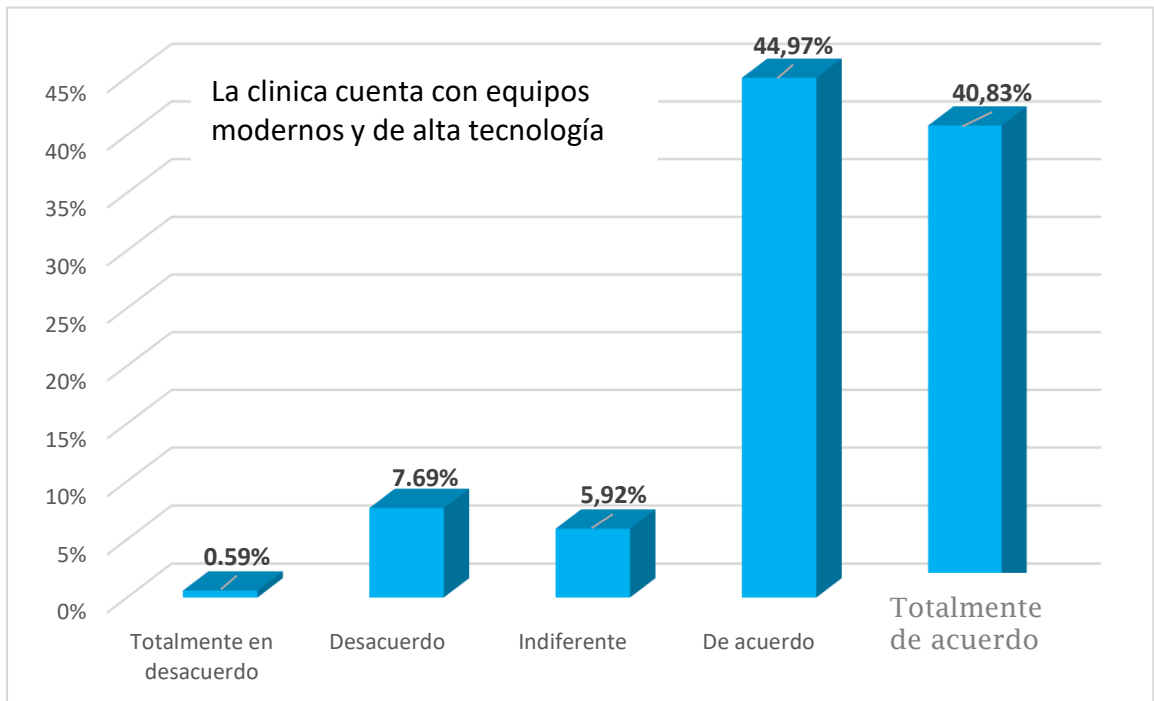


Tabla N° 9

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según la empatía del operador. Chiclayo; marzo – julio 2014.

EMPATÍA	Totalmente				Totalmente de acuerdo
	en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	
Su dentista es atento y amable con usted.	0.00%	0.59%	0.59%	31.36%	67.46%
El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.	0.592%	2.367%	0.592%	40.237%	56.213%

Grafico N° 7

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria según la empatía del operador. Chiclayo; marzo – julio 2014.

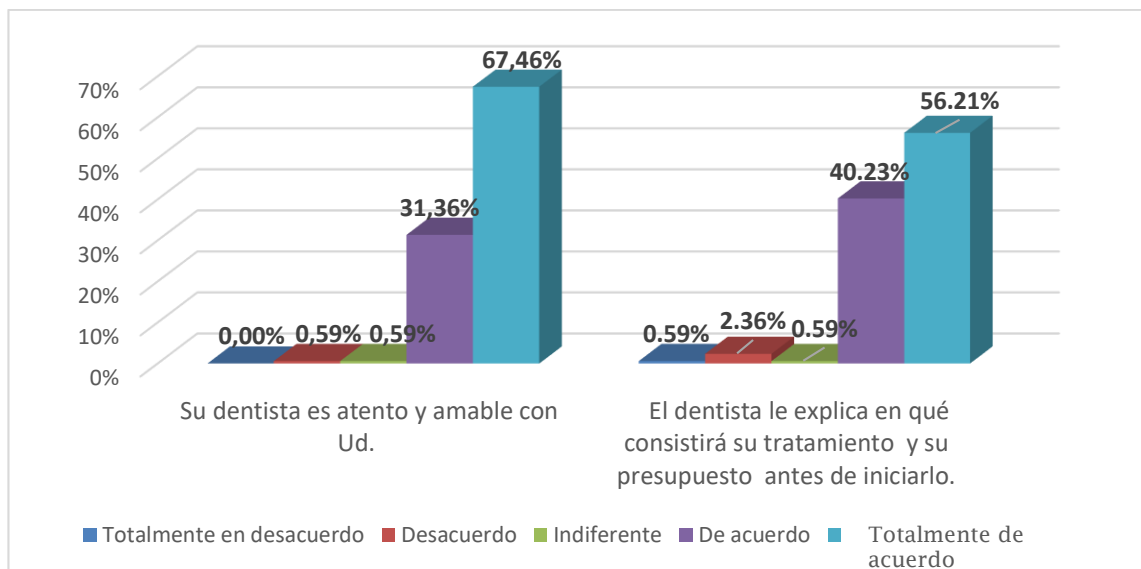


Tabla N° 10

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto al manejo del dolor. Chiclayo; marzo – julio 2014.

MANEJO DEL DOLOR	Totalmente en				Totalmente de acuerdo
	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	desacuerdo	
Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor	0.592%	5.325%	3.550%	41.420%	49.112%

Gráfico N° 8

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto al manejo del dolor. Chiclayo; marzo – julio 2014.

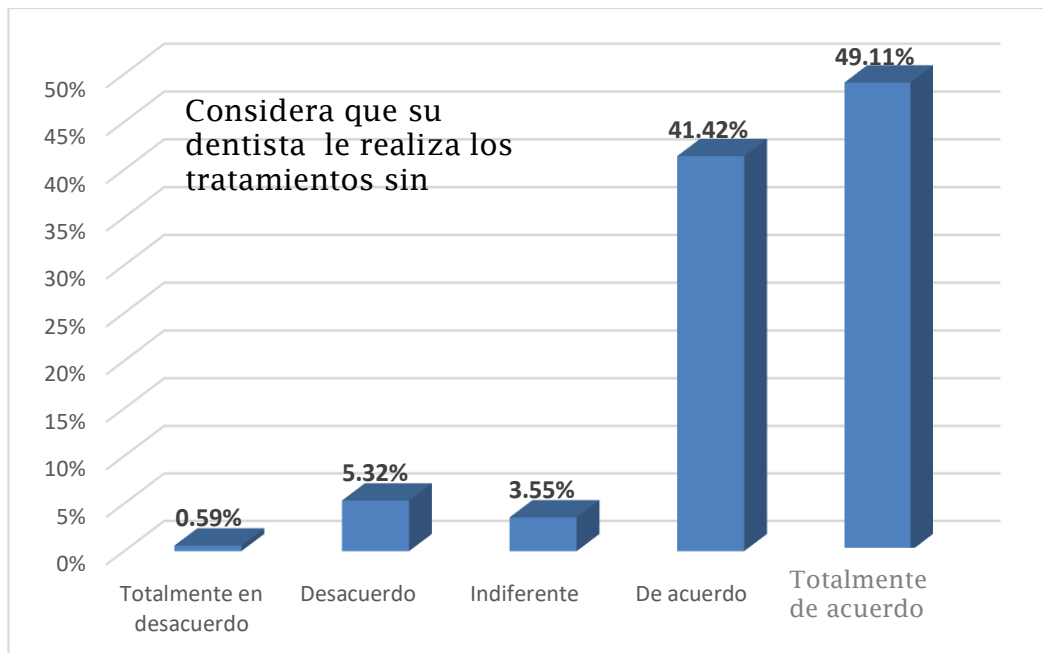


Tabla N° 11

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria respecto a la competencia técnica. Chiclayo; marzo – julio 2014.

COMPETENCIA TÉCNICA	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos	1.18%	2.37%	1.18%	41.42%	53.85%
Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso	1.18%	1.18%	1.18%	44.97%	51.48%

Gráfico N° 9

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria respecto a la competencia técnica. Chiclayo; marzo – julio 2014.

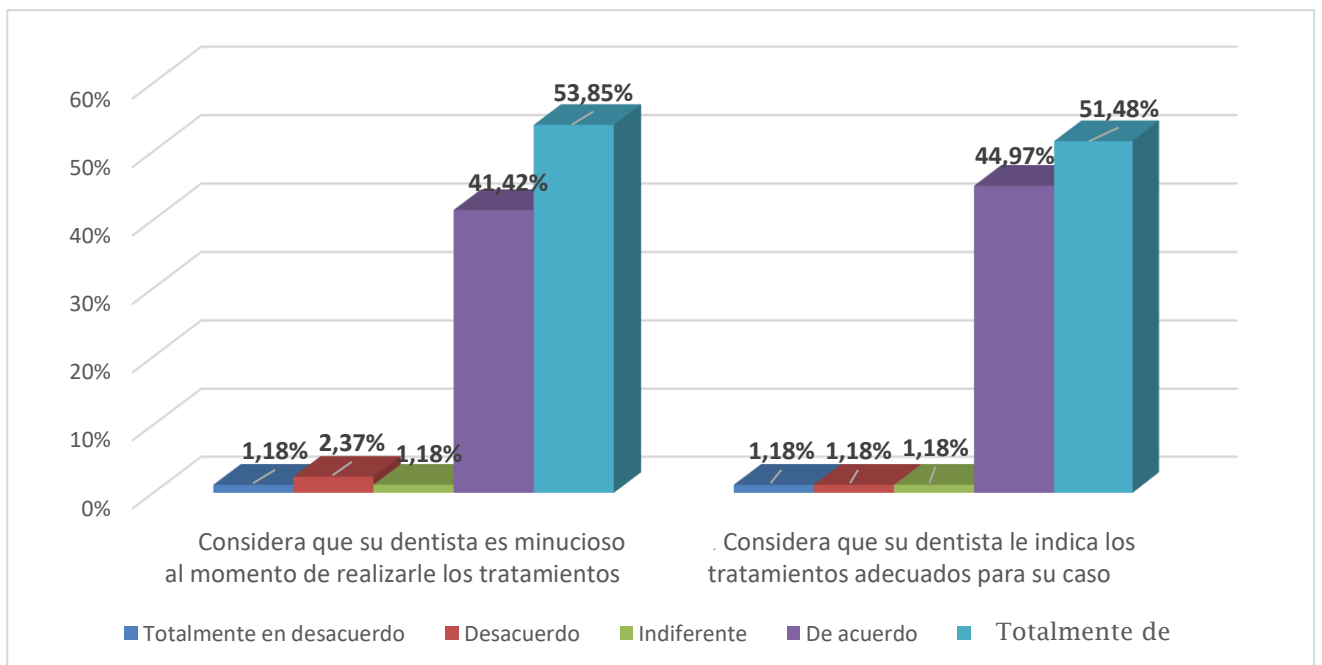


Tabla N° 12

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la eficacia y resultados. Chiclayo; marzo – julio 2014.

EFICACIA Y RESULTADOS	Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados	0.59%	0.00%	3.55%	43.20%	52.66%
Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica	0.00%	2.37%	1.18%	39.64%	56.80%

Gráfico N° 10

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la eficacia y resultados. Chiclayo; marzo – julio 2014.

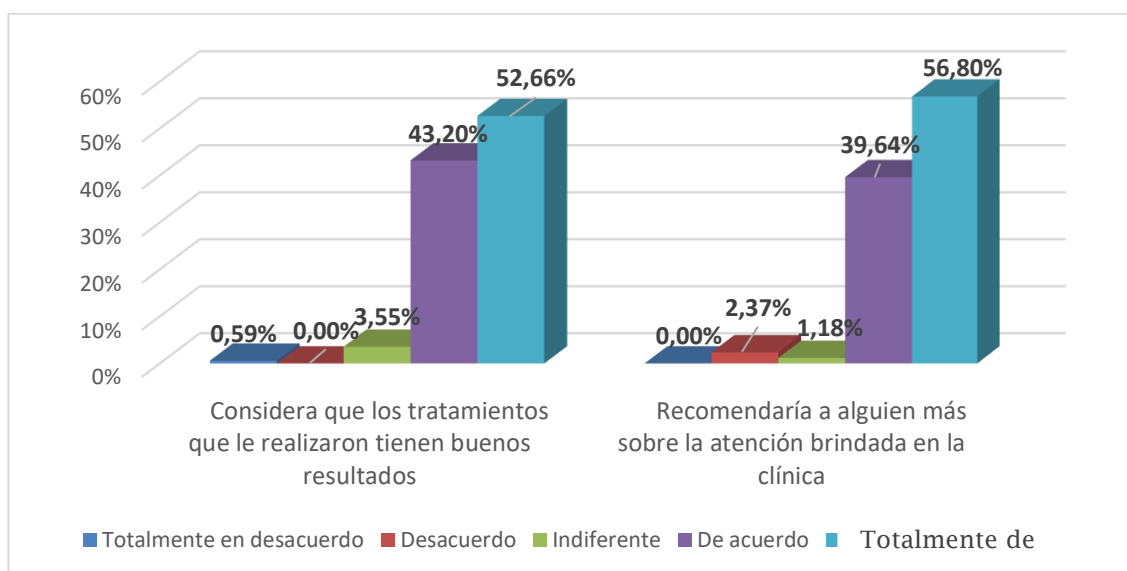


Tabla N° 13

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la infraestructura. Chiclayo; marzo – julio 2014.

INFRAESTRUCTURA	Totalmente en	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
------------------------	----------------------	-------------------	--------------------	-------------------	------------------------------

desacuerdo

Cree usted que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas	2.37%	7.10%	3.55%	40.83%	46.15%
La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado	1.78%	1.78%	2.96%	38.46%	55.03%

Gráfico N° 11

Nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria con respecto a la infraestructura. Chiclayo; marzo – julio 2014.

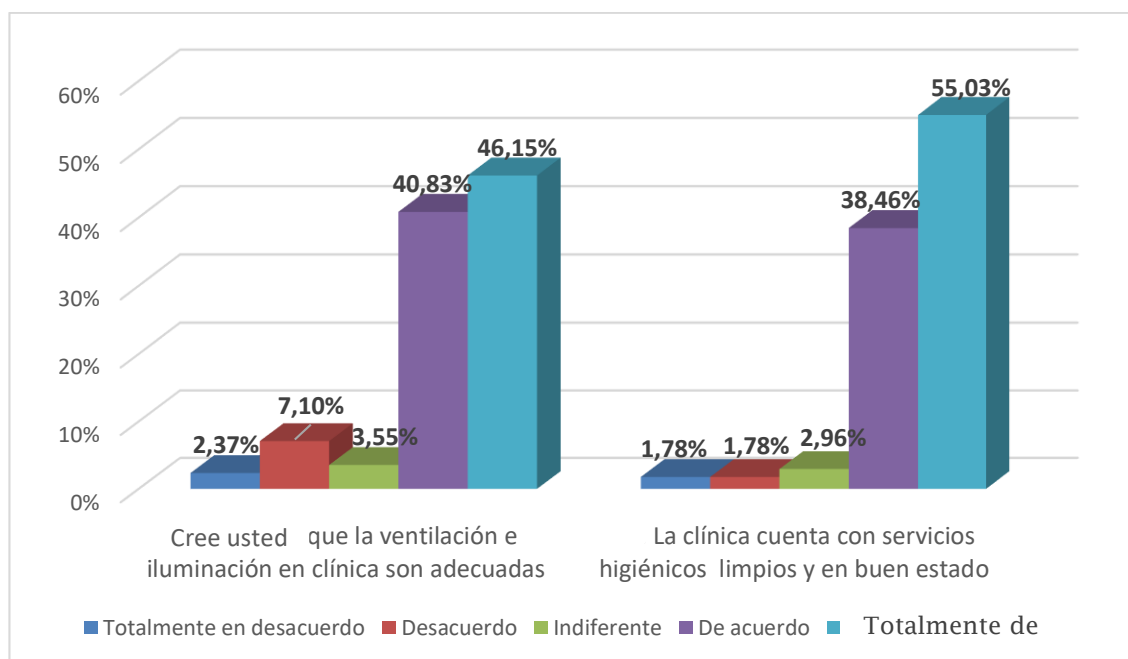


Tabla N° 14

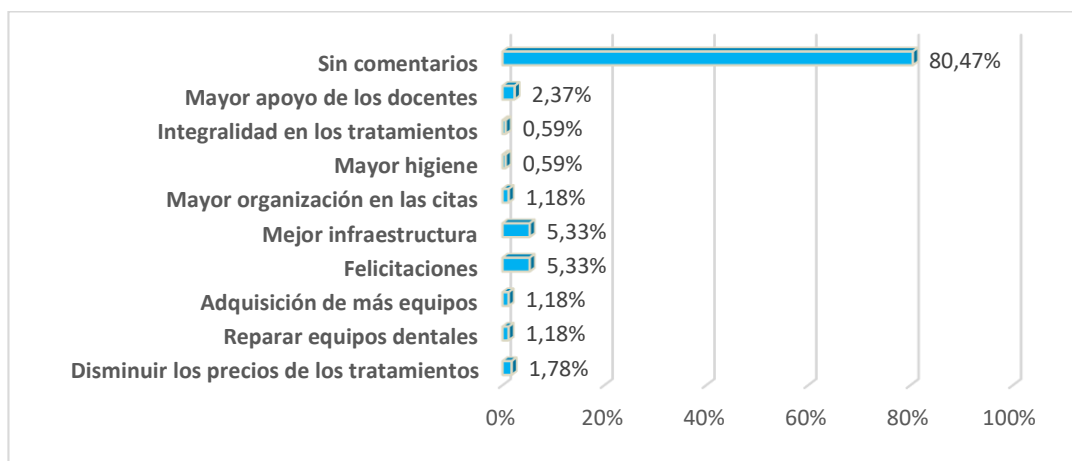
Opinión o sugerencia de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo, marzo – julio 2014.

Comentario y o sugerencia	N° de pacientes	%
---------------------------	-----------------	---

Disminuir los precios de los tratamientos	3	1.78%
Reparar equipos dentales	2	1.18%
Adquisición de más equipos	2	1.18%
Felicitaciones	9	5.33%
Mejor infraestructura	9	5.33%
Mayor organización en las citas	2	1.18%
Mayor higiene	1	0.59%
Integralidad en los tratamientos	1	0.59%
Mayor apoyo de los docentes	4	2.37%
Sin comentarios	136	80.47%
Total	169	100.00%

Gráfico N° 12

Opinión o sugerencia de los pacientes encuestados en la clínica dental universitaria. Chiclayo, marzo – julio 2014.



V. DISCUSSION

La presente investigación fue de tipo descriptiva y de corte transversal; tuvo como objetivo general determinar las dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Esta investigación se realizó con 169 pacientes que acudieron a clínica universitaria por atención odontológica, durante el periodo de marzo a julio del 2014.

Los resultados obtenidos en este estudio en cuanto al confort, demuestran que el 43.2 % no suelen esperar mucho tiempo para su atención odontológica, similar caso a la investigación realizada por Muza⁴, donde el 33.6% de pacientes señalaron que suelen esperar poco para su atención odontológica, en ambos estudios la mayoría de la población estuvo conformada por mujeres, el tiempo de espera de los pacientes también está influenciado por la falta de personal auxiliar para el reparto de historias clínicas y material de proveeduría, retrasando la pronta atención de los pacientes.

En cuanto a la competencia técnica del operador esta investigación demostró que el 53.85% de los pacientes están totalmente de acuerdo en que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos y el 51.48% están totalmente de acuerdo en que su dentista le explica los tratamientos adecuados para su caso, frente a lo obtenido por Muza⁴, donde el 58.4% de los pacientes califican de excelente la competencia técnica de sus operadores, en ambos estudios la calificación fue excelente en una dimensión determinante en cuanto a la satisfacción del paciente ya que muchas veces es muy difícil de cuantificar.

La investigación realizada por Muza⁴ en cuanto a la dimensión de empatía obtuvo una calificación de excelente en un 53.4% de los pacientes, resultados similares se evidenciaron en el presente estudio donde los pacientes manifestaron estar totalmente de acuerdo en un total de 67.46% en que su operador es atento y amable en su trato; un aspecto positivo que demuestra la buena relación que posee el operador hacia sus pacientes.

Otra dimensión estudiada por Muza⁴ fue el costo de los tratamientos, donde su estudio demostró que el 45.8% de los pacientes calificaron como excelente, los

precios manejados en el hospital de Rancagua en Brasil, mientras que en nuestro estudio el 41.42% de los pacientes encuestados respondieron que no saben acerca de los precios de los tratamientos, lo que demuestra la falta de información que los operadores brindan a los pacientes acerca del costo de los tratamientos manejados en la clínica universitaria o la falta de importancia que los pacientes prestan a este aspecto.

Betín *et al*⁵ evidenciaron en su investigación que de los pacientes encuestados el 93% (IC = 92% - 96%) opina que el equipo no médico correspondiente a aires acondicionados, ventiladores, bebederos, baños, sala de espera, iluminación, privacidad, acústica y seguridad está en buen estado, en cuanto al aseo de las clínicas para el 89% (IC = 88% - 90%) de los encuestados es de buena calidad. Resultados similares presentaron nuestra investigación, donde los pacientes están de acuerdo (40.83%) y totalmente de acuerdo (46.15%) en que creen que la ventilación e iluminación en la clínica son adecuadas, así mismo el 55.03% está totalmente de acuerdo y el 38.46% está de acuerdo en que la clínica cuenta con los servicios higiénicos limpios y en buen estado, lo cual demuestra las óptimas condiciones y el constante cuidado y mantenimiento de los ambientes, para que de esta forma se brinde un mejor servicio a los usuarios.

Otra dimensión evaluada por Betín *et al*⁵ fue la de costo del tratamiento donde el 94% (IC= 93% - 95%) de los pacientes encuestados manifestaron que los precios de los tratamientos eran económicos, mientras que en nuestro estudio 41.42% de los encuestados se mostraron indiferentes en cuanto a los precios de los tratamientos.

Elizondo *et al*¹² analizaron los indicadores de satisfacción de los pacientes en cuanto a eficacia y resultados de su tratamiento; el 69.5% se mostraron muy satisfechos con los resultados, mientras que 67.4% dijo que si recomendaría el servicio a terceras personas, al ser comparado con este estudio revela que el de los pacientes encuestados, el 43.20% están de acuerdo y el 52.66% totalmente de acuerdo en que los tratamientos que les han realizado tienen buenos resultados, de igual forma el 56.80% están totalmente de acuerdo y el 39.64% está de acuerdo en recomendar el servicio prestado a terceras personas. Demostrando de esta manera

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

González ¹⁴determinó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UNMSM, donde los pacientes encuestados calificaron de buena 32% y muy buena 56.4%(en una apreciación de 88.4% entre muy buena y buena) la apreciación de los equipos dentales, similares resultados se mostraron en nuestro estudio donde los pacientes manifestaron estar de acuerdo 44.97% y 40.83% totalmente de acuerdo que la clínica posee equipos modernos y de alta tecnología para su atención, lo que refleja el buen estado en que se encuentra la clínica universitaria en relación a equipos y tecnología para los usuarios.

En un estudio realizado por López ³¹donde evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes mediante cuestionarios de salud, el ítem en donde se especificaba que los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor el 31 % de los encuestados estuvieron de acuerdo y el 31% se mostraron indecisos, diferentes resultados se evidenciaron en esta investigación donde el 49.11% de los encuestados estuvieron totalmente de acuerdo y el 41.42% estuvieron de acuerdo en que los dentistas realizaban los tratamientos sin ocasionarle dolor. A pesar de que ambos estudios se realizaron en realidades distintas, se comprobó que en nuestro entorno es una prioridad tratar al paciente sin ocasionarle molestia o dolor alguno, para que de esa forma evitemos el temor o ansiedad al dentista.

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

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

VI. CONCLUSIONES

1. El grupo etario de 18-26 años fue el que presentó mayor concurrencia en la atención odontológica (33.7%), en su mayoría de sexo femenino (64%) y con nivel educativo superior (51.48%).
2. El nivel de satisfacción de los pacientes según el confort con respecto a la comodidad de la sala de espera, el (43.20 %) estuvieron de acuerdo; así mismo el (43.20%) consideran que no suelen esperar mucho para su atención, y el (52.66%) se sienten bien informados dentro de la clínica.
3. El nivel de satisfacción según la accesibilidad de la clínica odontológica evidenció que el (45.56%) de los pacientes encuestados están de acuerdo en que la clínica está ubicada en un lugar accesible; el (41.42%) se muestran indiferentes en cuanto al costo de los tratamientos y el (47.34%) aseguran que los horarios son adecuados para su atención.
4. El nivel de satisfacción según la tecnología de los pacientes encuestados fue que el (44.97%) están de acuerdo en que la clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología.
5. El nivel de satisfacción según la empatía para los pacientes encuestados fue de (67.46%) a que el dentista fue amable y atento y el (56.21%) están totalmente de acuerdo en que su operador les explica su tratamiento y presupuesto antes de iniciar el trabajo.

6. El nivel de satisfacción según el manejo del dolor para los pacientes encuestados fue de (49.11%) están totalmente de acuerdo en que su operador realiza tratamientos sin ocasionar dolor.
7. El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos según la competencia técnica fue de (53.85%) en cuanto a que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos y (51.48%) de los dentistas indican los tratamientos adecuados para cada caso.
8. El nivel de satisfacción de los pacientes según la eficacia y resultados en los tratamientos fue de (52.66%) en que los tratamientos realizados dieron buenos resultados y (56.80%) de los pacientes encuestados recomendarían a alguien más sobre la atención brindada en la clínica.
9. El nivel de satisfacción de los pacientes según la infraestructura fue de (46.15%) en que la ventilación e iluminación de la clínica son adecuadas y el (55.03%) de los pacientes encuestados están totalmente de acuerdo que la clínica posee servicios higiénicos limpios y en buen estado.

VII. RECOMENDACIONES

- Para futuros estudios se recomienda realizar seguimientos longitudinales que mantenga en permanente evaluación el servicio prestado y de esta forma, se tenga en cuenta la satisfacción de los pacientes en pro de la detección de posibles fallas y mejoramiento del sistema.
- Se propone implementar en la clínica un buzón de sugerencias exclusivamente de pacientes y proveedores para saber el grado de percepción de calidad que tiene de los diferentes servicios.
- Realizar actividades de educación continua en aspectos de relaciones humanas, dirigidas al personal técnico-administrativo (admisión /caja, proveeduría y personal de seguridad).

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ibarra Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta Odontológica Venezolana – vol. 47 Nº 1 / 2009. Disponible en: http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.asp
2. Pariajulca I. Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la Universidad Privada Norbert Wiener durante el periodo setiembre – Diciembre [Tesis bachiller]. Lima; 2011
3. Agudelo A, Valencia Y, Oullón E, Betancur G, Restrepo M, Peláez V. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). RevFacOdontolUnivAntioq 2008; 19 (2) 13-23. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
4. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales RevChil Salud Pública. 2008;12(1):12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>.
5. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, GonzalezM. Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Duazary Med.2009;6(2):95-101. Disponible en: http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=58399&id_seccion=2051&id_ejemplar=5909&id_revista=127Locker D,
6. LiddellM. Correlates of dental anxiety among older adults. [J Dent Res](#). 1991 Mar;70(3):198-203. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1999559>.

7. Soto O, Correa M, Delgado L. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia), 9 (18): 124-136.2010 Disponible en: http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf
8. Landa E, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS.RevMedInstMex Seguro Soc 2007; [citado 28 de setiembre del 2013] 45 (2): 149-155. Disponible en: http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A80.pdf.
9. Hurtado S, Vásquez F, Zapata H.Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. Rev. Estomat. 2012; [citado 28 de setiembre del 2013] 20(1):8-15. Disponible en: <http://revistaestomatologiaysalud.com/ojs/index.php/estysalud/article/viewFile/436/434>.
10. [Orenuga O](#), [Sofola O](#), Uti O. Patientsatisfaction: a survey of dental outpatients at the Lagos UniversityTeaching Hospital, Nigeria. [Nig Q J Hosp Med](#). 2009 [citado 28 de setiembre del 2013] Jan-Mar;19(1):47-52. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20830987>.
11. López S, Cerezo C, Paz D. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. RevGerencPolit. 2010 [citado 28 de setiembre del 2013];9(18):124-136. Disponible en: http://rev_gerenc_polit_salud.javeriana.edu.co/vol9_n_18/estudios_6.pdf
12. Elizondo E, Quiroga G, Palomares I, Martínez I. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. RESPYN. 2011[citado 28 de setiembre del 2013];15(1):99-104. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revsalpubnut/spn2011/spn1111d.pdf>.
13. Timaná L. Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. Perú. Revista portales médicos. Callao – Perú 2006[citado 28 de setiembre del 2013]. Vol 24(1). 1-5. Disponible en: <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/2/Percepcion-de-la->

[calidad-de-atencion-por-el-usuario-externo-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-nacional-Daniel-Alcides-Carrion---Callao.-Per%FA.](#)

14. Gonzáles H. Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos [Tesis bachiller]. Lima; 2004. Disponible en: http://www.cybertesis.edu.pe/bitstream/cybertesis/2758/1/gonzales_dh.pdf
15. Hidalgo J. La calidad en la provisión de la sanidad. Derechos de los pacientes como parámetro de calidad del servicio de salud. España; 2005
16. Fornaris M, Frías F, Castillo M, Rodríguez A, Arias Z, Acosta Y. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención estomatológica al menor de 19 años. MEDISAN 2006; 10(2). Disponible en: http://www.bvs.sld.cu/revistas/san/vol10_2_06/san05206.pdf.
17. Morales V, Hernández A. La calidad y su gestión. Revista Digital - Buenos Aires - Año 10 - N° 76 - Septiembre de 2004. Disponible en: <http://www.efdeportes.com/efd76/calidad.htm>
18. Holt V, McHugh K. Factores que influyen en la fidelidad de los pacientes al dentista y clínica dental. Br Dent J. 1997; 183.:365-70). Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221083/>.
19. Danasra F, Sudjana G, Marty Y. Patientsatisfactionanalysisonservicequality of dental healthcarebasedonempathy and responsiveness. Dent Res J (Isfahan). 2011 Oct-Dec; 8(4): 172–177. Disponible en: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3221083/>.
20. Duarte J. Calidad de Servicio. Economía de una Empresa. Barcelona; 2005. Disponible en: <http://www.keisen.com/documentos/Corrientes%20de%20Calidad%2en%20Servicio.pdf>
21. Kotler P. Marketing Management. 11^a ed. UpperSaddleRiver, Nueva Jersey: Prentice Hall, 2003. p. 61.
22. Vela A, “La satisfacción del cliente bancario en Canadá: diferencias entre canadienses e inmigrantes de la América Latina – Revisión y traducción”. En Universidad y Empresa, 2010, 18: 50-71. Disponible en:

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187215634003>

23. Ribeiro J, Axe C, Tinoco M. Determinantes de la satisfacción y los atributos de calidad en el sector bancario. *Gest. Prod.* [en línea]. 2010, vol.17, n.4 [citado el 29.09.2013], p. 775-790. Disponible en: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2010000400011&lng=en&nrm=iso>. ISSN 0104-530X.<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-530X2010000400011>.
24. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB*, Vol. 10 No. 1, 2006, 176 – 203. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30910111>
25. Flores-Sandí Gretchen. Gestión de la accesibilidad y derecho a la salud. *Acta méd. costarric* [revista en la Internet]. 2012 Sep [citado 2013 Nov 09]; 54(3): 181-188. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022012000300010&lng=es.
26. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. 22º ed. España: 2001.
27. **Vidal B.** “La empatía en la consulta”. Editorial: Polemos. Buenos Aires; 2012
28. Programa para la mejora de competencias de los Universitarios. España: Universidad de Cantabria; 2010.
29. Definición.de. [Definición de eficacia - Qué es, Significado y Concepto](http://definicion.de/eficacia/#ixzz3KbBk5W7c). [SEDE WEB]. [Acceso, 29 de Setiembre del 2013]. Disponible en: <http://definicion.de/eficacia/#ixzz3KbBk5W7c>
30. Diccionario Mosby Pocket de medicina, enfermería y ciencias de la salud. 4ta ed. Madrid: Elsevier España S.A; 2006.
31. López J. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “dental satisfactionquestionnaire” [Tesis doctoral]. Valencia: Universidad de Valencia. Facultad de medicina y odontología, 2012.

IX. ANEXOS

ANEXO N°1

HOJA INFORMATIVA

NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA ODONTOLOGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO, 2014.

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre el Nivel de conocimientos y actitudes de estudiantes de odontología hacia personas con VIH/SIDA en la provincia de Chiclayo, Lambayeque. Esta investigación es realizada por Wilson Edinson Bustamante Sandoval, estudiante del X ciclo de odontología, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

El propósito de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo

Si acepta participar de esta investigación, se le solicitará participar activamente, en el llenado de un cuestionario que durará aproximadamente 10 minutos.

Todos los datos para este trabajo únicamente serán utilizados con fines académicos y de investigación. Estos serán confidenciales y en todo momento se mantendrá el anonimato y los resultados serán publicados en una revista de investigación.

Su participación es completamente voluntaria y usted tiene derecho a retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad.

El beneficio que obtendrá por participar en este estudio será mejorar nuestro servicio y determinar los defectos que podamos tener en la atención brindada en esta clínica.

Si tiene alguna pregunta o desea mayor información, por favor comunicarse con Wilson Edinson Bustamante Sandoval al teléfono 958873262.

ANEXO N°2

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO**

FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



**VALIDEZ DEL CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
PERTENECIENTES A LA INVESTIGACIÓN TITULADA:**

**NIVEL DE SATISFACCION DE PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE CHICLAYO
PROYECTO DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE CIRUJANO DENTISTA**

Autor:

Wilson Edinson Bustamante Sandoval

Asesora:

C.D. Miriam Arellanos Tafur

Chiclayo, Perú

2014

Chiclayo, Día ____ mes _____ año _____

Señores:

La presente tiene por finalidad solicitar su colaboración para determinar la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos a ser aplicados en el

estudio denominado **NIVEL DE SATISFACCION DE
PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA
ODONTOLOGICA DE UNA UNIVERSIDAD DE
CHICLAYO.**

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas dirigidas adeterminar **nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo.**

Agradeciendo de antemano su valiosa colaboración, se despiden de Ustedes,

Atentamente,

Wilson Bustamante Sandoval

CD. Miriam Arellanos Tafur

Guía para la validación por juicio de expertos del cuestionario dirigido a determinar nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo.

NOMBRE: _____

PARTE I: Carta de presentación.

(Marque con una X su valoración)

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Claridad de los planteamientos.				
Adecuación a los destinatarios.				
Longitud del texto.				
Calidad del contenido				

Modificaciones que haría a la carta de presentación:
--

PARTE II: Instrucciones para el proceso de respuesta.

(Marque con una X su valoración)

	Excelente	Buena	Regular	Mala
Claridad.				
Adecuación.				
Cantidad.				
Calidad.				

Modificaciones que haría a las instrucciones:

(Marque con una X su valoración)

	Excelente	Buena	Regular	Mala
--	-----------	-------	---------	------

Orden lógico de presentación.				
Claridad en la redacción.				
Adecuación de las opciones de respuesta.				
Cantidad de preguntas.				
Adecuación a los destinatarios.				
Eficacia para proporcionar los datos requeridos.				

Modificaciones que haría a las preguntas:

Preguntas que agregaría:

PARTE IV. Valoración general del cuestionario.

(Marque con una X su valoración)

	Excelente	Buena	Regular	Mala
--	-----------	-------	---------	------

Validez de contenido del cuestionario				
---------------------------------------	--	--	--	--

Percepción general sobre el cuestionario:

Observaciones y recomendaciones:

Gracias por su valioso aporte a nuestra investigación

ANEXO N° 3

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

EN LA ATENCIÓN DENTAL

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

I. DATOS GENERALES:

EDAD _____ años
N° _____

FECHA: _____

SEXO:

Masculino

Femenino

NIVEL EDUCATIVO:

Sin estudios.

Primaria

Secundaria

Superior

II. DATOS ESPECIFICOS

Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ITEM	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
------	-----------------------	------------	-------------	---------------	--------------------------

CONFORT					
1. Considera que la sala de espera es adecuada y cómoda					
2. Suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica					
3. Como paciente se siente bien informado en la clínica					
ACCESIBILIDAD					
4. Considera que la clínica está ubicada en un lugar accesible					
5. Los precios de los tratamientos se acomodan a su economía					
6. Cree ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados					
TECNOLOGIA					
7. La clínica cuenta con equipos modernos y de alta tecnología					

EMPATIA					
8. Su dentista es atento y amable con Ud.					
9. El dentista le explica en qué consistirá su tratamiento y su presupuesto antes de iniciarlo.					
MANEJO DEL DOLOR					
10. Considera que su dentista le realiza los tratamientos sin ocasionarle dolor					
COMPETENCIA TECNICA					
11. Considera que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					
12. Considera que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					
EFICACIA Y RESULTADOS					
13. Considera que los tratamientos					

que le realizaron tienen buenos resultados					
14. Recomendaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica					
INFRAESTRUCTURA					
15. Cree Ud que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas					
16. La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado					

17. Nos podría brindar alguna sugerencia respecto a su atención en la clínica

SI

NO