

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ESTOMATOLOGÍA



TESIS

**Satisfacción de los internos de odontología en las
instituciones prestadoras de servicios de salud, Huancayo-
2020**

Para optar : El Grado Académico de Maestro en
Estomatología

Autor : Bach. Millan Gonzales Sheylla Tatty

Asesor : Dr. Olivera Acuña Williams

**Línea de
investigación** : Salud y Gestión de la Salud

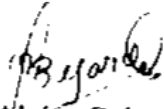
Institucional

**Fecha de inicio / y
culminación** : 20-10-2020 y 10-03-2021

Huancayo – Perú

2022

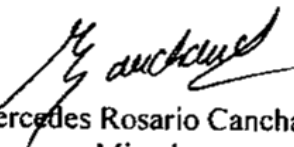
JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Aguedo Alviño Bejar Mormontoy
Presidente



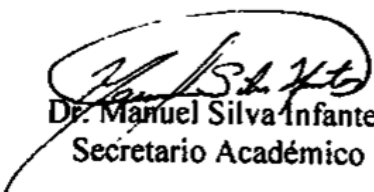
Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal
Miembro



Mg. Mercedes Rosario Canchan Casas
Miembro



Mtro. Miguel Ángel Mendoza García
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes
Secretario Académico

ASESOR

DR. WILLIAMS OLIVERA ACUÑA

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a mi hijo Branley por ser el motivo de inspiración para seguir cumpliendo mis metas y ser mejor cada día.

Para mi familia que siempre han estado pendientes de mis logros y por alentarme a lograr culminar con este propósito.

AGRADECIMIENTO

*A Dios, por siempre guiarme
en cada uno de mis pasos. A mi Asesor por su invaluable
apoyo para poder culminar con esta investigación.*

*A los estudiantes de la Escuela Profesional de Odontología de
la Universidad Peruana los Andes, quienes
han colaborado para poder realizar este
trabajo.*



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Escuela de Posgrado

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO Y TURNITIN

La Dirección de la Escuela de Posgrado, hace constar por la presente, que la Tesis titulada:

Satisfacción de los internos de odontología en las instituciones prestadoras de servicios de salud, Huancayo- 2020

Cuyo autor : BACH. SHEYLLA TATTY MILLAN GONZALES

Asesor : Dr. Williams Olivera Acuña

Que fue presentado con fecha 19.04.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 03.05.2023 con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 15 palabras
- Otro criterio (se excluyeron fuentes)

Dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 23%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecido en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención del plagio, el cual indica que no se debe superar el 25%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 03 de mayo de 2023



Dr. Aguedo Albino Bejar Normontoy
Director de la Escuela de Posgrado

964256181 - 064232776

direccion_ep@upla.edu.pe

Av. Giraldez N° 741
Huancayo - Junin



CONTENIDO

ASESOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CONTENIDO.....	vii
CONTENIDO DE TABLAS.....	x
CONTENIDO DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2. Delimitación del problema.....	16
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema General.....	16
1.3.2. Problemas Específicos.....	16
1.4. Justificación.....	17
1.4.1. Social.....	17
1.4.2. Teórica.....	17
1.4.3. Metodológica.....	17
1.5. Objetivos.....	18
1.5.1. Objetivo General.....	18
1.5.2. Objetivo Especifico.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19

2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	26
2.3. Marco Conceptual.....	34
CAPÍTULO III	35
HIPÓTESIS	35
3.1. Hipótesis General	35
3.2. Hipótesis específicas.....	35
3.3. Sistemas de variables:.....	35
CAPÍTULO IV	37
METODOLOGÍA.....	37
4.1. Método de Investigación	37
4.2. Tipo de Investigación	37
4.3. Nivel de Investigación	37
4.4. Diseño de Investigación	38
4.5. Población y Muestra	38
4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	38
4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos	39
4.8. Aspectos éticos de la Investigación	40
CAPÍTULO V	41
RESULTADOS	41
5.1. Descripción de resultados.....	41
5.2. Contrastación de hipótesis.....	61
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES.....	65
RECOMENDACIONES	66

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	74
Matriz de consistencia	75
Matriz de operacionalización de las variables	77
Constancia de aplicación	80
Confiabilidad y validez del instrumento.....	81
La data de procesamiento de datos	86
Consentimiento informado	88
Fotos de la aplicación del instrumento	89

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1. La variable nivel de satisfacción.....	41
Tabla N° 2. Variable de Establecimiento	42
Tabla N° 3. Variable Genero	43
Tabla N° 4. Variable Estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted Labora como Interno	44
Tabla N° 5. Variable ¿Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?	45
Tabla N° 6. Frecuencia estadística de ¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?	46
Tabla N° 7. Variable Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno.....	47
Tabla N° 8. Variable En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente.....	49
Tabla N° 9. Variable Cuantos internos laboran en tu establecimiento.....	50
Tabla N° 10. Frecuencia de Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento	51
Tabla N° 11. Frecuencia porcentual de la variable cuantos odontólogos son en tu establecimiento	52

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N° 1. Variable nivel de satisfacción.....	41
Figura N°2. Variable Establecimiento.....	42
Figura N°3. Variable Género.....	43
Figura N°4. Variable Estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted Labora como Interno	44
Figura N°5. Distribución porcentual de la variable Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno.....	45
Figura N°6. Distribución porcentual de la variable ¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?.....	46
Figura N°7. Ditrucion de Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno.....	48
Figura N°8. Distribucion en tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente.....	49
Figura N° 9. Distribucion porcentual de la variable Cuantos internos laboran en tu establecimiento	50
Figura N°10. Frecuencia de Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento.....	51
Figura N° 11. Histograma de la variable cuantos odontólogos son en tu establecimiento	52

RESUMEN

El internado de los profesionales de salud consiste en una forma de contrata temporal por el establecimiento de salud del estudiante universitario para la adquisición de experiencia laboral buscando el logro de competencias, habilidades y destrezas del nuevo profesional. El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las IPRESS, Huancayo- 2020. Metodología: El método utilizado fue el científico, tipo de investigación fue descriptivo, el diseño de estudio fue no experimental, la muestra de investigación estuvo conformado por 78 profesionales que se encuentran en calidad de internos de Odontología perteneciente al X ciclo académico. Resultados: Se observó que los internos el 62% son del establecimiento de Minsa y el 16% son de EsSalud, a la vez del cálculo estadístico por medio de la prueba no paramétrica Kruskal Wallis y con relación si hay satisfacción de los internos con el número de personas que laboran se encontró diferencias significativas ($p=0.005$), ($H = 16.86$), en cuanto a diferencias del nivel satisfacción de los internos de odontología según el número de internos encontró diferencias significativas ($p=0.048$) y el ($H = 12.67$). Conclusión: Existe la diferencia de la satisfacción de los internos de odontología según el número de personas que laboran, al igual que la cantidad de internos y profesionales en Los centros de salud Huancayo – 2020.

Palabras clave: Nivel de Satisfacción, internos de odontología, instituciones prestadoras de servicio

ABSTRACT

The internship of the pre-professionals consists of a form of temporary contract by the health establishment of the university student for the acquisition of work experience seeking the achievement of competencies, skills and abilities of the new professional. The objective is to determine the level of satisfaction of dental interns in the IPRESS, Huancayo- 2020. Methodology: The descriptive scientific method was used, descriptive level, non-experimental design, sample is 78 Dentistry interns belonging to the X academic cycle. Results: It was observed that 62% of the inmates are from the Minsa establishment and 16% are from Essalud, at the same time as the statistical calculation through the non-parametric Kruskal Wallis test and in relation to whether there is satisfaction of the inmates with the number of people who work, significant differences were found ($p=0.005$), ($H = 16.86$), in terms of differences in the level of satisfaction of dental interns according to the number of interns, significant differences were found ($p=0.048$) and the ($H = 12.67$). Conclusion: There is a difference in the satisfaction of dental interns according to the number of people who work, as well as the number of interns and professionals in Huancayo health centers - 2020.

Keyword: Satisfaction level, dental interns, service-providing institutions

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Últimamente la satisfacción de los internos se convierte en un factor indispensable para su desarrollo en el establecimiento de salud, mejorando su competitividad, es por lo que la satisfacción de los interno es parte del producto individual de la percepción efectiva de la valoración de una organización, la satisfacción en el trabajo va a refleja la calidad de los servicios que buscan alta satisfacción en las Instituciones las cuales sean capaces de adaptarse a las exigencias actuales que se da en la utilización de tecnologías para el proceso de aprendizaje (1).

La distinción de hechos en la organización del clima laboral, contraposición en la estructura organizacional refleja miembros de la organización puede considerarse un descriptor de atributos de categorías analíticas de la organización (interior)no pertenecen a la organización del exterior en experiencias individuales de la organización (2).

El analizar y comprender los climas de la organización es difícil a causa de los fenómenos complejos y con niveles múltiples de la bibliografía debido a existentes debates de dos tipos de climas como: organizacional y psicológico. Se estudia a nivel organizacional el primero y el segundo a nivel individual en cuanto ambos aspectos de climas de fenómenos multidimensionales de la naturaleza de percepciones que describe su propia experiencia dentro de una organizacional de fenómenos multidimensionales (3).

La satisfacción es un factor prestador de servicio de salud (IPRESS) como parte de una organización de acuerdo a condiciones de interacción social de un proceso que se expresa por variables de estructuras de organización relacionadas a objetivos, motivación, liderazgo, toma de decisión, creencia y actitud por su comportamiento de eficiencia de trabajo y satisfacción (4).

Resulta difícil distinguir entre la satisfacción laboral, debido a la relación estrecha que se da entre la satisfacción del trabajo moral y empleando ambos términos fueron sinónimos de muchos autores como si fueran sinónimo de las actividades ante el trabajo que podemos describir como una disposición de numerosos factores como el ambiente de trabajo, el hecho de llamarle por su nombre, posible conocimiento de aplicación asumir retos nuevos, etc. (5).

Los factores que repercuten en la forma de satisfacción, pero a la vez en la satisfacción con la edad, salud, siendo afiliaciones de forma social, etc. Llevándose a cabo que las aspiraciones a través de la motivación que puedan tener, el cual podrá influir en su realización (6).

La satisfacción que puedan tener las personas se encuentra definido como el resultado de diferentes actitudes que posee un trabajador en el cumplimiento de sus funciones, siendo estos los factores reales que ya existen, como son: la empresa, amigo de la empresa, Jefe inmediato, los ascensos, sueldo por día, semana, mes, las condiciones de trabajo, las condiciones de trabajo y la vida en general (7).

Por todo lo señalado, el objetivo del presente estudio fue conocer la satisfacción que poseen los internos de odontología en las instituciones prestadoras de servicios de salud, de la ciudad de Huancayo - 2020

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación temporal

Se llevó a cabo en los meses de octubre 2020 a marzo del año 2021.

1.2.2. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se presentó en los internos de odontología de la Universidad Peruana Los Andes que laboran en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) de la ciudad de Huancayo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo-2020?

1.3.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué nivel de satisfacción de los internos de odontología se obtiene según el número personas que laboran?
- b) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de internos?
- c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de odontólogos?
- d) ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de serumistas?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

Por mucho tiempo se estudió el nivel de satisfacción de forma personal y también grupal en diversos contextos de la comunidad, con el objetivo de comprender la conducta y el comportamiento de las personas, así también de la parte colectiva, de acuerdo al cumplimiento de las expectativas que están en aquellas razones subjetivas que están dentro del pensamiento de los individuos y el grupo de diferentes contextos de la sociedad. Si una organización no cuenta con la satisfacción, tendrá productos o servicios de pésima calidad, que afecte al personal y no incremente sus niveles de eficiencia. Es por ello que la investigación nos permite promover una adecuada organización.

1.4.2. Teórica

Hoy se busca identificar la satisfacción de los estudiantes en referencia a los servicios que se brindan en los centros de educación superior mejorando la calidad de la educación universitaria, reflejándose en la mejor autorrealización del estudiante, desarrollándose de sus opacidades.

1.4.3. Metodológica

La presente investigación tiene un método científico de tipo descriptivo comparativo transversal aplicada un nivel de investigación descriptiva para la recolección de datos se realizó una ficha de validación, para luego ser validado a través de juicio de expertos, teniendo en cuenta la concentración y el tiempo en el cual servirá de guía de investigación.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

- Determinar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo-2020.

1.5.2. Objetivo Especifico

- a) Conocer el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número personas que laboran.
- b) Identificar el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de internos.
- c) Analizar el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de odontólogos.
- d) Identificar el nivel de satisfacción de los internos de odontología, según el número de serumistas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Castro y. Et al. Se realizó un trabajo titulada "Educación Ambiental durante las practicas hospitalarias, tiene como **Objetivo:** Evaluar la percepción de los internos en el ambiente educacional dentro de las rotaciones en el hospital de Lima, **Metodología:** La investigación es de tipo descriptivo, prospectivo se evaluó en los estudiantes de la Universidad Mayor de San Marcos la muestra estuvo conformada por 42 estudiantes del periodo 2017 a través del cuestionario PHEEM que tenía 40 ítems teniendo valores del 0 a 4 en la escala de Likert. **Resultados:** De los encuestados el 64% son de género femenino y el 36% masculino, teniendo una fiabilidad de 0.841 por medio del alfa de Cronbach, permitiéndonos tener un valor de enseñanza de 47.76 evaluando a sí mismo la dimensión de enseñanza con un valor de 3.45, soporte social. **Conclusión:** Se concluyó que el ambiente educacional de los internos es percibido positivamente pero también optando a mejorar la dimensión de la percepción del proceso de educación y enseñanza de la percepción de los docentes (38).

Torres F. el 2015, se hizo un estudio con la finalidad de identificar la relación entre los niveles de satisfacción y amabilidad, metodología es de tipo descriptivo, aplicada, no experimental, muestra estuvo comprendida por 5.137 individuos. **Resultado:** Se mostró rasgos como de cooperación, gentileza y colaboración que están relacionadas a las gratificaciones psicológicas de mayor

nivel, también el factor condicional de trabajo posee una mínima relación con los niveles de Amabilidad. **Conclusión:** La Amabilidad está relacionado con la gratificación de aquellas carencias psicológicos como es el reconocimiento social o personal y también el factor económico no se relaciona la faceta de sensibilidad (7).

Chaina C. En el año 2015 se desarrolló una investigación en la ciudad de Chachapoyas titulada “Satisfacción sobre su formación Académica disciplinar en estudiantes de Enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas 2014”, **Metodología:** La investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo prospectivo, descriptivo, la población estuvo comprendida por 132 estudiantes del III al VIII ciclo. **Resultado:** Muestran que el 18% de los estudiantes de enfermería están muy satisfechos, 76% satisfechos y el 6% se encuentran insatisfechos sobre la educación académica que recibieron. **Conclusión:** La mayor parte de los estudiantes universitarios de dicha universidad en estudio se encuentran satisfechos con su formación académica tanto practica como teórica (8).

Macedo L. Et al. Se desarrolló con el objetivo de determinar el grado de satisfacción laboral profesional de Enfermero especialista de cuidados intensivos en la clínica San Felipe 2014, la metodología que se aplicó es transversal con la muestra comprendida por 30 enfermeras que trabajan en la unidad de cuidados intensivos ya ello se utilizó los criterios de exclusión e inclusión. Mientras que el instrumento utilizado fue el cuestionario Font- Roja permitiendo distinguir 3 principales factores relacionados con el trabajo como satisfacción, presión y tensión laboral. Para obtener los resultados se ingresará

los datos al Excel y se procesará utilizando R de Pearson para poder categorizar las variables (9).

Hilasaca R. En Lima en el 2009 se mostró un trabajo titulado “Percepción y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Medicina Humana de la UNMSM acerca de las prácticas clínicas de dermatología 2008”. **Metodología:** Descriptivo, observacional y transversal. La población es de 107 estudiantes de Dermatologías se utilizó un cuestionario donde se recopiló los datos. **Resultado:** El 78.72% de la percepción favorable y habilidades, el 82.98% presentan una satisfacción, en la ejecución, evaluación y planeamiento de las prácticas. **Conclusión:** Los alumnos de cuarto ciclo presentan, satisfacción favorable al realizar las prácticas (10).

Ramírez en el 2008 realizó su trabajo de investigación que lleva por título: Expectativa de los internos del área de medicina en de Lima y Callao en la atención primaria de salud **Objetivo:** De la investigación es conocer las expectativas de los internos de área de Medicina Humana en los hospitales de Lima y Callao relacionado con su ejercicio profesional, **Metodología:** Es descriptivo, con muestra de 207 estudiantes de medicina. **Resultado:** Mostrándonos 84.5% la especialización de formación y ejercicio profesional más valorada y de primera prioridad, el 37% es el área quirúrgica más anhelada y el 30% los médicos **Conclusión:** El 84.5% de los internos de medicina tienen como prioridad realizar una especialidad (11).

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Canales J. Et al. (1) En el año 2020 en Guayaquil se desarrolló un estudio sobre la satisfacción que muestran los estudiantes durante las prácticas profesionales en el centro diurno de personas con discapacidad “Mi razón de Vida”. Teniendo por objetivo conocer la satisfacción que observan los alumnos durante las practicas durante las practicas, metodología es de tipo deductivo, analítico, sintético, observacional la muestra fue de 10 personas, los resultados muestran que la enseñanza es de 1-9 con insatisfacción 9%, poco satisfecho 10-18%, satisfecho 19-27%, bastante satisfecho 28-36%, muy satisfecho 37-45%, organización académica poco satisfecho 9 – 16% , satisfecho 24% bastante satisfecho 25-32%, muy satisfecho 33-40%, actitudes personales y sociales totalmente 5%, poco satisfecho 6-10%, satisfecho 11-15%, bastante satisfecho 16-20%, muy satisfecho 21-25%, infraestructura totalmente insatisfecho 7%, poco satisfecho 8-14%, satisfecho 15-21%, bastante satisfecho 22-28%, muy satisfecho 29-35%, conclusiones se concluyó en la investigación la satisfacción de los alumnos que realizaron sus prácticas pre profesionales que estará relacionado con el cumplimiento de las necesidades y el conocimiento obtenido una recibida las actividades de aprendizaje.

Guerra A. Et al. (39). Se realizó una investigación **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios **Metodología:** De la investigación empirista indicativa y corte transversal teniendo como población a tres grupos 725 pacientes, 1212 estudiantes y 32 docentes tomando como muestra el 10% en la obteniendo los resultados estadísticos ANOVA. **Resultados:** Se obtuvo 4 compuestos por diecinueve pacientes de la muestra un alto grado de satisfacción en las cuatro dimensiones del grupo I de los 16 evaluados se

obtuvo que el IDC el 0.76, el 0.72 del ICS, 0.68 del IADT y el 0.83 de ISOOE, el grupo 2 está conformada por 3 mostraron el porcentaje más bajo de 0.42 en ISOOE, está formada por 8 pacientes en los índices ICS, IADT, ISOOE y IDC y el último grupo de 19 pacientes evaluados con un ISOOE de 0.88.

Conclusión: El nivel de satisfacción de los usuarios externos y los estudiantes de I, II, III de los usuarios internos presentan satisfacción con las condiciones del usuario con respecto al servicio, pero a la vez en la infraestructura de equipos y biomateriales de odontología.

Cabezas F. (40) En el año 2016 en Chile se llevó a cabo una investigación teniendo como objetivo existe grado de satisfacción feedback y el rendimiento.

Metodología: De la investigación es de tipo cuantitativo, no experimental con diseño transversal, prospectivo, contando como la población 55 alumnos

Resultados: La conducción otorgada por los docentes con el 84.3 es la más alta de la relación a la comunicación y empatía generada por el tutor, el 74.5, permitiéndonos lograr un mayor rendimiento académico con una nota de 5.0 a 5.9 con el 45% la satisfacción con una relación significativa $p < 0.0001$.

Conclusión: Los alumnos que obtuvieron un mayor rendimiento académico respecto al feedback con los tutores, con un instrumento evaluado con el desempeño de docentes clínicos.

Navarrete C. (41) En el año 2015 se llevó a cabo una investigación con el objetivo determinar la satisfacción de los usuarios internos y externos,

Metodología: De la investigación es de tipo descriptivo, observacional y transversal teniendo como muestra a 322 determinándose dos parámetros en las que se tomó criterios de exclusión e inclusión mediante una encuesta.

Resultado: El grupo 2 se mostraron insatisfechos sobre la percepción con el

48.60% archivo clínico y los de medicina general con 29.40%, en cuanto al trato que recibieron fue mayor que al recurso humano con el 77.8%, y seguido con el 33.3% por la enseñanza. Pero el 76.6% estaba insatisfechos el 72% de los trabajadores estas muy insatisfechos. **Conclusión:** Los internos de cada servicio reciben una buena atención con los usuarios.

Uribe S. (42) En el año 2014 se elaboró una investigación teniendo objetivo de los factores que influyen la satisfacción **Metodología:** De la investigación es de tipo observacional, transversal donde se recolecto a través de un cuestionario que se midió a través de la escala de Warr – Cook – Wall en las que se evaluó la satisfacción laboral y las predicciones de los factores externos e internos. **Resultados:** De los 171 evaluados con una desviación estándar de 35.6 a 10.7 entre la edad, el nivel de satisfacción laboral el 75% obteniendo una diferencia significativa de 6.05 a 0.84 entre los encuestados 91 fueron mujeres y 80 hombres. **Conclusión:** Los profesionales en odontología se muestran satisfechos con los factores externos.

Rodrigo J. (12) En el año 2007 se realizó una investigación teniendo objetivo describir las variables de la satisfacción. **Metodología:** La investigación es de tipo observacional, descriptivo, la muestra estuvo comprendida por 60 personas en las que se seleccionaron a 17 establecimientos de salud, se utilizó una encuesta para la recolección de datos. **Resultado:** La mayor cantidad de encuestados fue de enfermería con un 29% seguida por médicos 1% y el personal de limpieza 9%, 7 trabajadores se encuentran satisfechos, el 2 insatisfechos, área administrativa 1 trabajador insatisfecho y 5 satisfechos, el área, medica 1 medico insatisfecho y 2 satisfechos de un total de

18 trabajadores. **Conclusión:** La insatisfacción se da más en el área médica, por el área técnica.

Rosero R. et al. (13) Su investigación titulada: “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá”, **Metodología:** Es descriptivo, de corte transversal, usaron como metodología de investigación el estudio cuantitativo de diseño no experimental descriptivo, cuyos **Resultados:** Fueron la satisfacción de los profesionales en un porcentaje de satisfacción, insatisfacción no deja ser llamativo en los factores intrínseca concluyendo la contrastación no afecta los niveles de satisfacción laboral.

Fernández L. et al. (14) En su investigación titulada: “Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile”, usaron como **Metodología:** El instrumento de Índice de Descripción del Trabajo de Smith. La población 10 estuvo conformada por 74 enfermeras del sector público y 52 del sector privado, cuyos **Resultados:** Fueron que los personales de enfermería de dicho establecimiento de salud se encuentran regularmente satisfechos en las labores que realizan. Sin embargo, en los trabajos de esfuerzo físico los trabajadores están insatisfechos en todo el personal de enfermería del hospital. Y en la parte de remuneraciones los ascensos y promociones son donde el personal de salud está insatisfecho. **Conclusiones:** Que ambos grupos reciben factores de remuneración promociones que se da en el hospital y que se encuentran insatisfechos por las actividades que se realiza, hay personal que se encuentra satisfecho de acuerdo a la supervisión de las actividades.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPRESS)

Se define como los lugares donde se realizan procesos que permitan atender a la población de acuerdo al nivel de asistencia sanitaria esto se da a nivel mundial, pero varía de acuerdo a las actividades asistenciales de un país a otro, por diversas formas de asistencia.

A nivel mundial las IPRESS componen un núcleo de las profesiones sanitarias, así como el personal médico, pediatras, enfermeros, personal administrativo, etc., es un conjunto de personas calificadas para poder atender diferentes molestias que presentan las personas estos centros de salud cuentan con la disposición para atención (5).

Características del trabajo de salud en el aspecto sanitario de los trabajadores

Toda carrera profesional de salud desde sus inicios es una gran fuente de estrés, debido a su largo procedimiento de perfeccionamiento y entrenamiento en el pre y postgrado, la cual conlleva a una carga horaria muy elevada. Los problemas de relación entre los profesionales y sus pacientes debido a el hecho de enfrentar el constante sufrimiento de éstos son siempre factores de importancia. Por lo general en los médicos se denota el triple signo de ignorancia, falta de interés y cuidado hacia ellos mismos, conllevando al desmerecimiento de sus relaciones significativas.

Dentro de las causas más conocidas se tienen a los excesivos tiempos de trabajo, el maltrato en el trabajo y conflictos con algunos pacientes, el trabajo exigente y demandante que interfieren con la vida personal, el exceso de

responsabilidad sobre la vida de los pacientes también es un punto muy importante a considerar (6).

SATISFACCIÓN

Es un fenómeno que se da después de un servicio prestado, siendo sentimiento de bienestar cuando se ha cubierto una necesidad. Siendo la evaluación que se realiza en cuanto a un servicio o producto a sus necesidades o expectativas (52).

La satisfacción es definida también como las medidas del estado de salud con las expectativas del usuario.

La satisfacción que muestran las personas es considerada como un proceso psicológico, donde se desarrollan a través de la historia de la psicología y de esta manera poder acercarnos al bienestar de la persona y entender los estados emocionales, derivando en la retroalimentación y el bienestar de las personas que forman parte de un grupo de trabajo. (1)

ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN

Cumple:

- Atención recibida y su repercusión
- Trato recibido
- Organizativos

NIVELES DE SATISFACCIÓN

- Insatisfacción
- Satisfacción
- Complacencia

LA SATISFACCIÓN COMO PROCESO PSICOLÓGICO

Se da desde el siglo XIX y en inicio del XX siendo una ciencia que se crea múltiples teorías de comportamiento humano se ha convertido en el núcleo central de toda esta dialéctica psicológica de la dinámica del comportamiento.

Según Fernández es de tipo conducta humana esta dirigida aquello que se necesita o desea. (1)

SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL

La información se conceptualiza en la enseñanza de la calidad de una evaluación de satisfacción estudiantil.

Sobre la teoría de la motivación Humana de Maslow, donde plantea niveles, jerarquías de aquellas necesidades que tienen las personas. (1)

CLIMA LABORAL

El clima laboral, es definido por la forma de percibir de la persona frente a estructuras e interacciones de trabajo, es importante que se cumpla a cabalidad, influyendo de satisfacerse laboralmente el personal, ya que impacta directamente en los niveles de estrés, ansiedad y depresión que son muy relevantes en el desarrollo de burnout.

Tener un clima laboral adecuado siempre tendrá efectos directos en la generación del síndrome de Burnout, y más aún si la organización tiende a ser estricta o jerárquica.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el ambiente del centro de labores es consecuencia del deterioro de la salud de los individuos durante el desarrollo de sus actividades, y en la descripción de esos entornos los factores psicosociales y organizacionales son muy relevantes (17).

Las referencias bibliográficas refieren muy importante en la aparición de diversas maneras de estrés, obviamente entre ellos se encuentra Burnout, que es conocido como un tipo de estrés crónico afectando al personal profesional de la salud, debido a que se encuentran directamente vinculados a los problemas emocionales o pre ocupacionales diarios en los pacientes suelen darse en los puntos agudos o crónicos de sus falencias (18).

En el siglo XIX el clima laboral era determinado de otras maneras: que la organización atmosférica y el clima organizacional se han dado para el estudio de las determinaciones de la naturaleza de entender su aplicación. Actualmente hay 3 enfoques de epistemología que aportan a comprender los hallazgos que se han obtenido para explicar el clima organizacional intervienen la funcionalista, el ggestaltico y el enfoque sistemático.

Para los estudios actuales se toma usualmente, el enfoque ggestáltico se basa en la configuración, debido a que las personas tienen diferentes formas de comprender el mundo teniendo cada uno una percepción personal diferente, la que influye directamente en su forma de comportarse, el segundo enfoque determina que el ambiente en que se desarrolla la persona influye en él y así mismo él influye en su entorno.

El clima organizacional es la unidad de estudio es la organización en sí misma, los atributos aunados a una organización son objetivos, que son fácilmente traducidos en las dimensiones de las estructuras y propiedades del medio laboral, influyendo directamente sobre la conducta en el aspecto laboral.

Se define por lo tanto al clima laboral como un atributo personal basado en la percepción y descripción de cada persona frente a los estímulos del ambiente en que se desarrollan, descartando obviamente sus atributos organizacionales, ya

que son permanentes y determinantes en la actitud, valor y percepción del individuo (19).

La definición clima laboral se origina en Grecia Klima inclinación es una tendencia d la inclinación que se refleja por los puntos de las necesidades de la organización de las personas que laboran y que se integran en el desarrollo efectivo de la organización (20).

Según el modelo se Sbragia del año 1983 considero 20 dimensiones que abordan el entorno de la organización. Además del cumplimiento, estructura, recompensas, la cooperación, las normas, los conflictos y la identidad, existen los siguientes factores / indicadores:

- a) Estado de tensión - indica el grado en que las personas actúan y deciden de manera lógica y racional;
- b) Enfoque en la participación - describe cómo participan sus miembros de la organización en la toma de decisiones y la aceptación de las ideas y sugerencias;
- c) Supervisión de Proximidad - indica cómo la administración es ejercida por el supervisor y el grado de autonomía que el desarrollador tiene que redefinir los métodos de trabajo;
- d) La consideración humana - Describe cómo las personas son tratadas como individuos, es decir, el grado de humanización dentro de la empresa;
- e) Presente Autonomía - refleja el grado de libertad que los empleados tienen en la toma de decisiones;

La tolerancia existente - Indica cómo la organización es de manera soportable y constructivo, los errores de la gente;

- Prestigio Conseguido - demuestra la percepción de su imagen en el ambiente externo de las personas porque pertenecen a la organización;
- La claridad percibida - Describe cómo la organización se preocupa por la comunicación interna, es decir, cómo se informa a sus miembros sobre cuestiones importantes para ellos;
- Justicia Predominante - Demuestra el grado en que se consideran los criterios de habilidad y de rendimiento en las decisiones;
- Condiciones de Progreso - Describe cómo la organización ofrece oportunidades y estimula el crecimiento profesional;
- Apoyo Logístico - Describe cómo la organización proporciona recursos para que las personas puedan llevar a cabo una determinada función adecuadamente;
- Reconocimiento de proporciones - Describe cómo la organización valora el rendimiento o por encima de la norma de rendimiento de los miembros;
- Formulario de control - Monitores de indicadores de rendimiento para la mejora continua, en lugar de usarlos como reglas de castigo (20).

CLIMA ORGANIZACIONAL:

El Clima Organizacional son grupos de características que perciben a la organización que se reciben por el sistema formal de admiradores y factores ambientales sobre las actitudes y creencias (22).

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Son aspectos que se relacionan en ámbito de la organización en el desempeño de los miembros.

Posee un impacto en el desempeño y comportamiento de los miembros cierta permanencia de experimentar cambios por situaciones coyunturales.

IMPORTANCIA:

El clima de tipo partitivo sistémica tiene la confianza de sus empleadores en la utilización de importancias que mejoran el funcionamiento.

La especialidad de este enfoque en el hecho del comportamiento no es el resultado de la existencia entre los encuentros inmersos los factores del sistema organizacional (25).

IMPACTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Marchant y Arancibia (2006), las percepciones de las personas con respecto al clima organizacional cumplen funciones de menos satisfacción en el clima de la organización y las funciones de satisfacción de los esfuerzos que mejoran la percepción de las personas sobre los antecedentes para la mayor elaboración de las funciones y propósito de la dirección de los objetivos de una empresa de mayor porcentaje de personas que laboran en centro (26, 27).

CONSECUENCIAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional influye de forma positiva o negativa en las empresas y también en la percepción de los colaboradores de la organización.

a. Cooperación

Es la actitud de los miembros de la organización cuando existe un compromiso de ayuda de parte de todos los trabajadores administrativos y los directivos, los demás empleados muestran su apoyo colaborativo (22).

b. Estándares

Es la percepción que tienen los trabajadores sobre la organización y las normas de conducta y comportamiento (22).

c. Conflictos

Son la expresión de los trabajadores de la empresa, tanto para empleados, subordinados, no se encuentran contentos, tampoco satisfechos con el trabajo que muestran (22).

d. Identidad

El sentimiento que muestran la empresa, pertenece a la organización, siendo el elemento más importante dentro del grupo de trabajo, una sensación de compartir las metas individuales de la empresa (22).

MODELO DE GONCALVEZ

Goncalvez señala al clima organizacional como un medio ambiente humano y físico de varias cualidades, propiedades de un sistema de trabajo concreto. Estando relacionado con el comportamiento en el trabajo y relacionarse con la empresa (28).

MODELO DEL MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ

Según el Ministerio de Salud del Perú en el año 2009, las dimensiones a considerarse en el estudio del clima organizacional en una institución de salud son las siguientes:

Potencial humano, liderazgo, innovación, recompensa y confort.

2.3. Marco Conceptual

- **SATISFACCIÓN DEL PACIENTE:** La satisfacción del cliente existe diversos modelos que se ha creado en los últimos años inciden sobre la satisfacción del cliente, ya que genera nuevas expectativas d los clientes afectando así las emociones vividas en el momento de brindar el servicio siendo responsable del valor percibido (44).
- **CLIMA ORGANIZACIONAL:** El concepto de clima organizacional determinan el ambiente psicosocial de una organización. Atmosférico de una empresa u organización apara el grado de bienestar y satisfacción (1).
- **COMPROMISO:** Los esfuerzos sumados por todos para el mejor desarrollo se da por el grado de modo que operan la organización (32).
- **COMUNICACIÓN:** Es el desenvolvimiento de las personas que sirvan de manera óptima para el desarrollo y propagación de ideas y conceptos (33).
- **META:** Son estados deseados de los asuntos o de los resultados preferidos que las organizaciones procuran realizar y alcanzar (33).
- **CONDICIONES LABORALES:** Las circunstancias en que la gente trabaja tienen una alta incidencia en el clima organizacional (33).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

- No tiene hipótesis por ser descriptivo

3.2. Hipótesis específicas

- No tiene hipótesis por ser descriptivo

3.3. Sistemas de variables:

Nivel de satisfacción

- Naturaleza = Cualitativa
- Tipo = Politómico
- Escala = Ordinal

Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	TIPO	INDICADOR	ÍNDICE	ESCALA
Satisfacción	Es la creencia de valores y desarrollo de las actitudes de los trabajadores basado en su propio desarrollo. ²⁸	Cualitativa Politómica	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo • Regular • Alto 	Número de personas que laboran	Ordinal
				Número de internos	
				Número de odontólogos	
				Número de serumistas	
Género	Son peculiaridades que caracterizan a los individuos	Cualitativa Dicotómica	Varón Mujer	características físicas o DNI	Nominal

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Se ha utilizado el método científico y de acuerdo a Sánchez menciona que es la obtención de conocimientos científicos del proceso riguroso de orden lógico cuyo objetivo es valorar a ciertos enunciados la meta y vías que se da para la metodología a través de proceso que se llega a una meta o fin (34).

4.2. Tipo de Investigación

Descriptivo, comparativo, transversal, básica, y para Hernández, et al. los estudios descriptivos buscan conocer las características más importantes de los grupos, individuos, comunidades, colectivos o cualquier organización que se encuentran sometidos al estudio de análisis, donde se evalué aquellos aspectos, componentes y dimensiones del problema a investigar, siendo la variable de investigación que buscara conocer la relación entre las variables a medir. Encontrándonos frente a un estudio del tipo básico y del modelo cuantitativo (35).

4.3. Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo. Para Carrasco una investigación descriptiva tiene por objetivo responder las interrogantes que se van creando, donde nos indica las características externas e internas que tiene la variable, señalando en todo momento las propiedades y los rasgos importantes de los fenómenos y hechos e un momento y tiempo histórico determinado y concreto (36).

4.4. Diseño de Investigación

Es una investigación no experimental con un diseño descriptivo simple. Según Kerlinger, “en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (37).

4.5. Población y Muestra

Como población se encuentra comprendido por 78 Internos de Odontología pertenecientes a los X ciclos de la Escuela Profesional de Odontología, en este caso se consideró los internos del semestre académico 2020-I y 2020-II

La muestra será población censal debido a que se evaluará a toda la población para el análisis de los datos.

INCLUSIÓN:

- Internos de odontología de la Universidad Peruana Los Andes
- Internos de odontología de la Universidad Peruana Los Andes que hayan firmado el consentimiento informado

EXCLUSIÓN:

- Internos de Odontología que no sean de la Universidad Peruana Los Andes
- Internos de Odontología que no hayan firmado la aprobación informada.

4.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica para recolectar los datos es a través de una encuesta usando como instrumento un cuestionario (anexo 1).

Se entregó una carta de presentación al director de la Escuela Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de La Salud de la Universidad Peruana Los Andes. Una vez confirmado la autorización se procederá a encuestar a todos los internos en sus respectivas Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud.

Una vez obtenido la autorización se les envió a los alumnos que realizan sus prácticas a su correo institucional un cuestionario y se les entregó el consentimiento informado.

La información obtenida en el cuestionario fue anónima y se mantuvo confidencial.

El instrumento utilizado fue el cuestionario validado: “en la escala de satisfacción de los internos de odontología” contando con 10 enunciados. La codificación se realizó mediante una calificación de (totalmente satisfecho, poco satisfecho, indiferente, poco insatisfecho, totalmente).

4.7. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Para obtener información se utilizó el software Microsoft Office Excel Vs. 2019 para poder tabular las respuestas de los encuestados y para realizar el procesamiento de información fue necesario utilizar el SPSS, versión 25.

Análisis descriptivos

Los datos que se obtuvieron y presentan mediante tablas y gráficos donde se muestran el porcentaje y la cantidad de encuestados por cada uno de las variables en estudio.

Análisis inferencial:

Para poder verificar se utilizó la prueba no paramétrica “t” student, el cual nos brindara información sobre el nivel de significancia que tiene la variable, esto mediante la prueba de homogeneidad de distribución normal y de la varianza.

4.8. Aspectos éticos de la Investigación

Para poder realizar la presente investigación se hará uso del reglamento de estudios investigativos de la Universidad Peruana Los Andes de Huancayo, que fue aprobado en la fecha 19/09/2019, en donde nos da conocer justamente en el capítulo IV que consideraciones éticas se debe tener en cuenta para elaborar de investigación, en uno de sus artículos manifiesta que el estudiante tiene que respetar y cumplir fielmente con la estructura brindada por la universidad, así también tiene mostrar información verdadera, sabiendo utilizar responsablemente la información, respetando en todo momento el código ético, consideramos en cumplimiento de los procedimiento de investigación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. Descripción de resultados

La variable de nivel de satisfacción en los resultados

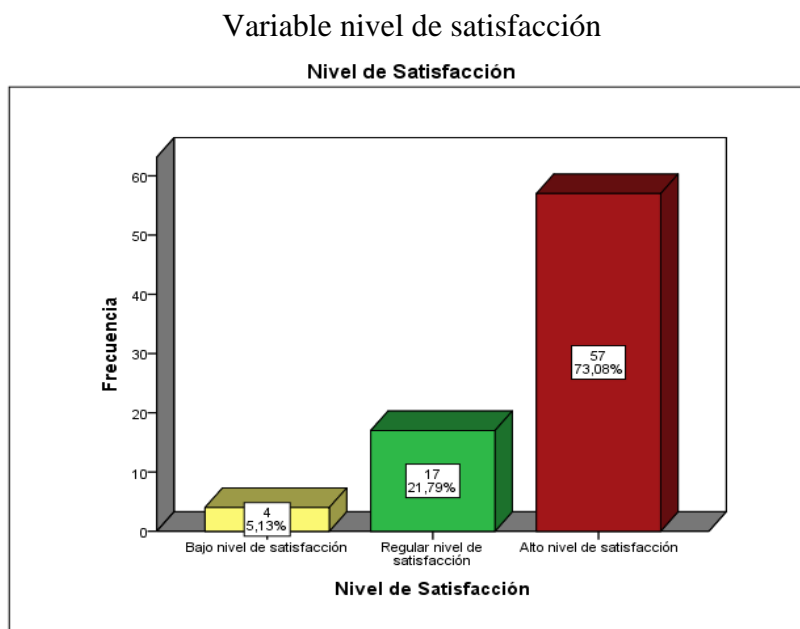
Tabla N° 1

La variable nivel de satisfacción

Nivel de Satisfacción		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo nivel de satisfacción	4	5.1
Regular nivel de satisfacción	17	21.8
Alto nivel de satisfacción	57	73.1
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N° 1



Interpretación: En la tabla y figura N°1 indica que un alto nivel de satisfacción con un 73.08%, así también un regular nivel de satisfacción con un 21.79% y un bajo nivel de satisfacción con un 5.13%

RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTABLECIMIENTO

Nos muestra estadísticamente la variable Establecimiento

Tabla N° 2

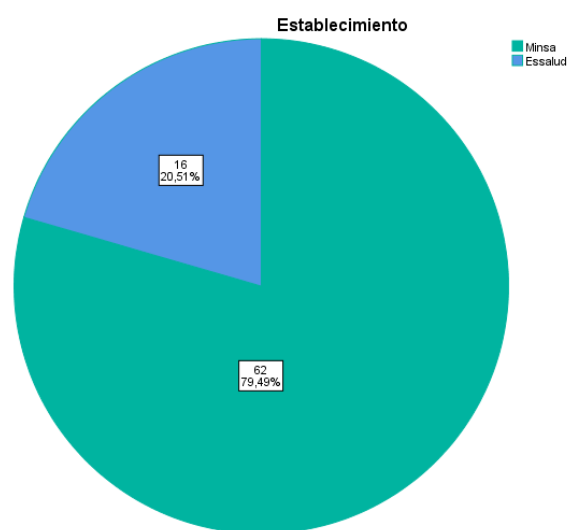
Variable de Establecimiento

Establecimiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Minsa	62	79.5
Essalud	16	20.5
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°2

Variable Establecimiento



Interpretación:

En la tabla y figura N°1 Indica que el 20.51% presenta son de Essalud y el 79.49% presentan que son del Minsa.

VARIABLE GENERO RESULTADOS

Muestran los resultados de la variable Genero

Tabla N° 3

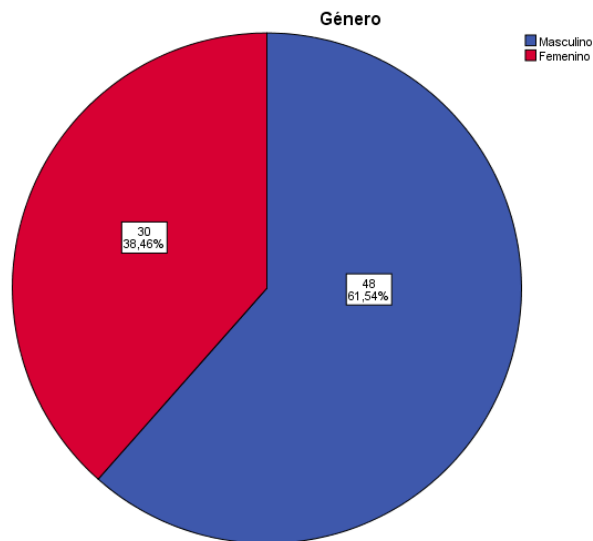
Variable Genero

Género		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	48	61.5
Femenino	30	38.5
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°3

Variable Género



Interpretación:

En la tabla y figura N°2 se observa que el 38.46% presenta del sexo femenino y el 61.54% presenta del sexo masculino.

RESULTADOS VARIABLE ESTAS SATISFECHO EN EL CENTRO DE SALUD
Y/O DEPENDENCIA DE SALUD QUE USTED LABORA COMO INTERNO

Indican los resultados de estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted labora como interno.

Tabla N° 4

Variable Estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted labora como interno

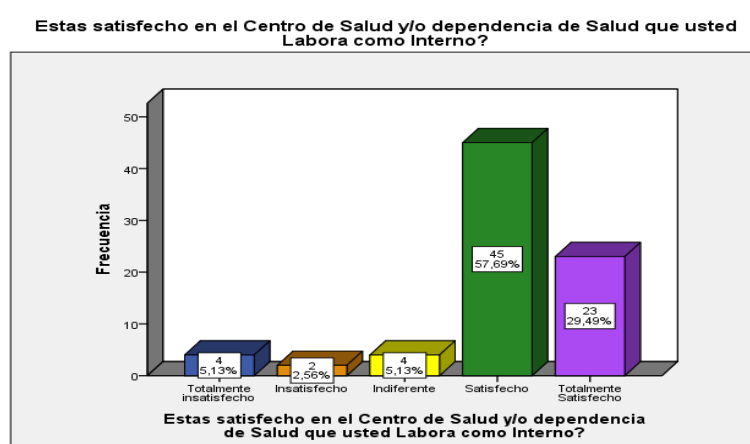
Estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted labora como interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	5.1
Insatisfecho	2	2.6
Indiferente	4	5.1
Satisfecho	45	57.7
Totalmente Satisfecho	23	29.5
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°4

Variable Estas satisfecho en el Centro de Salud y/o dependencia de Salud que usted labora como interno



Interpretación: En la tabla y figura N°3 se observa que el 5.13% presenta totalmente insatisfecho, 2.56% presenta insatisfecho, 5.13% presenta indiferente, el 57.69% satisfecho y el 29.46% presenta totalmente satisfecho.

RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTAS SATISFECHO CON LA LABOR DEL ODONTÓLOGO A CARGO EN EL CENTRO DE SALUD Y/O DEPENDENCIA DE SALUD QUE USTED LABORA COMO INTERNO

Loa resultados de la variable Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno.

Tabla N° 5

Variable ¿Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

¿Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

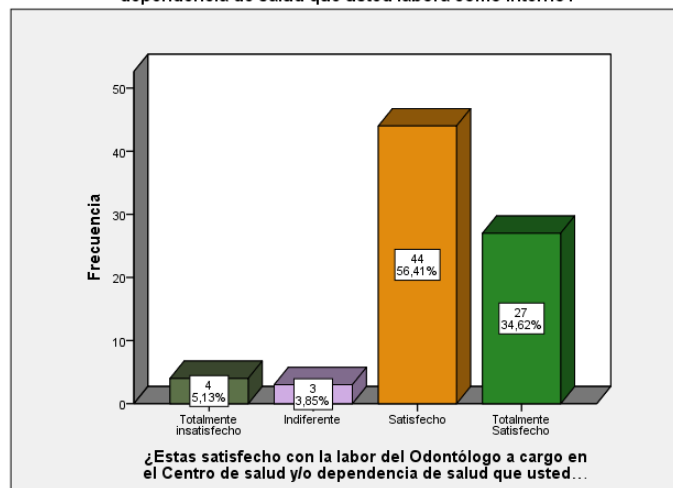
	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	5.1
Indiferente	3	3.8
Satisfecho	44	56.4
Totalmente Satisfecho	27	34.6
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°5

Distribución porcentual de la variable Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno

¿Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?



Interpretación: En la tabla y figura N°4 se observa que el 5.13% presenta totalmente insatisfecho, 3.85% presenta indiferente, el 56.41% presenta satisfecho y el 34.62% presenta totalmente satisfecho en relación a la labor del odontólogo.

RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTAS SATISFECHO CON EL TRATO DEL JEFE, QUE USTED TIENE EN EL CENTRO DE SALUD Y/O DEPENDENCIA DE SALUD QUE USTED LABORA COMO INTERNO

La variable ¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

Tabla N° 6

Frecuencia estadística de ¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

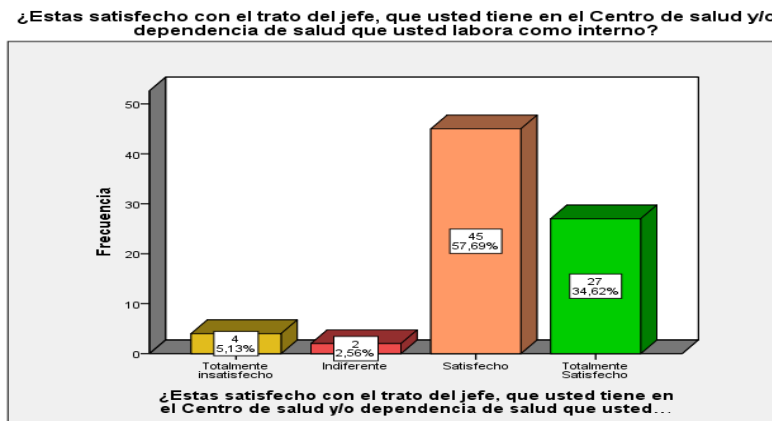
¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	5.1
Indiferente	2	2.6
Satisfecho	45	57.7
Totalmente Satisfecho	27	34.6
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°6

Distribución porcentual de la variable ¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?



Interpretación: En la tabla y figura N°5 se observa que el 5.13% presenta totalmente insatisfecho, el 2.56% presenta indiferente, el 57.69% presenta satisfecho, y el 34.62% presenta totalmente satisfechos en cuanto al trato del jefe si están satisfechos.

RESULTADOS DE LA VARIABLE ESTAS SATISFECHO CON EL TRATO DE
LOS ADMINISTRATIVOS Y/O PERSONAL ASISTENCIAL QUE USTED TIENE
EN EL CENTRO DE SALUD Y/O DEPENDENCIA DE SALUD DONDE USTED
LABORA COMO INTERNO

Variable Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno.

Tabla N° 7

Variable Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno

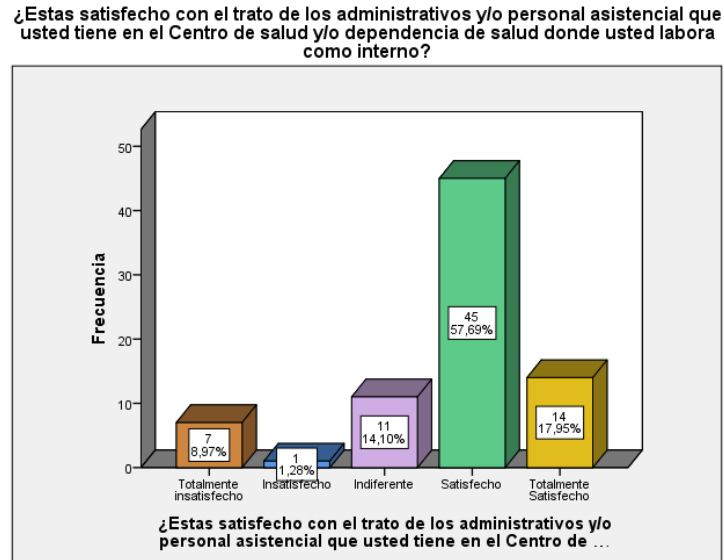
**¿Estas satisfecho con el trato de los
administrativos y/o personal asistencial que
usted tiene en el Centro de salud y/o
dependencia de salud donde usted labora como
interno?**

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	9.0
Insatisfecho	1	1.3
Indiferente	11	14.1
Satisfecho	45	57.7
Totalmente Satisfecho	14	17.9
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°7

Variable de Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno



Interpretación: En la tabla y figura N°5 se observa que el 8.97% presenta el totalmente insatisfechos, el 1.28% insatisfechos, 14.10% indiferente, 57.69% satisfechos y el 17.95% totalmente satisfechos en relación a la satisfacción con el trato de los administrativos.

RESULTADOS DE LA VARIABLE EN TU SERVICIO O CONSULTORIO

CUANTAS PERSONAS LABORAN PERMANENTEMENTE

La variable muestra los resultados estadísticos tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente

Tabla N° 8

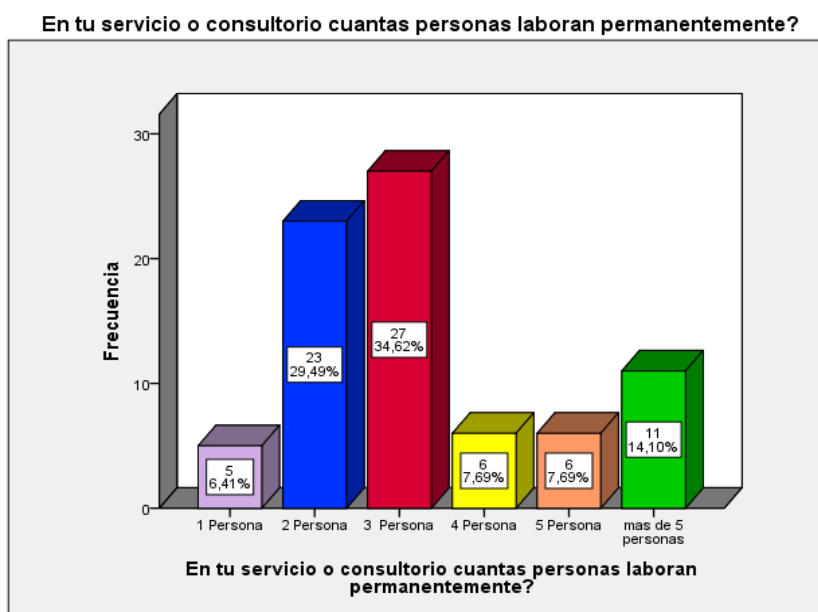
Variable En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente

	Frecuencia	Porcentaje
1 Persona	5	6.4
2 Persona	23	29.5
3 Persona	27	34.6
4 Persona	6	7.7
5 Persona	6	7.7
mas de 5 personas	11	14.1
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°8

Variable En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente



Interpretación: En la tabla y figura N°6 se observa que el 6.41% presenta 1 persona, el 29.46% presenta en 2 personas, el 34.62% presenta en tres personas, 7.69% presenta en cuatro personas, el 7.69% presenta en cinco personas y el 14.10% presenta más de cinco personas en cuanto a las personas que laboran en el servicio.

RESULTADOS DE LA VARIABLE CUANTOS INTERNOS LABORAN EN TU ESTABLECIMIENTO

Los resultados estadísticos de la variable Cuantos internos laboran en tu establecimiento.

Tabla N° 9

Variable Cuantos internos laboran en tu establecimiento

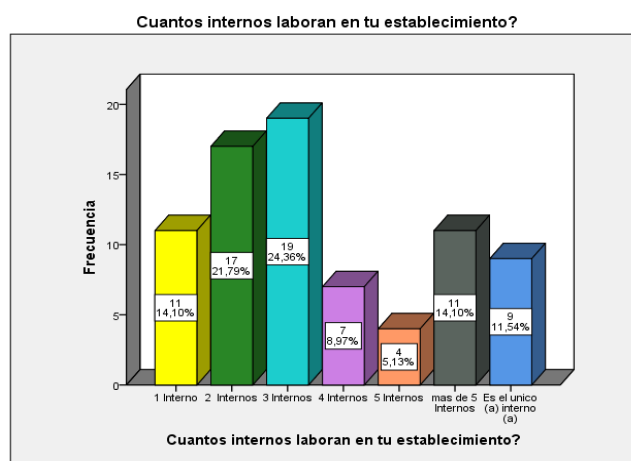
Cuantos internos laboran en tu establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje
1 Interno	11	14.1
2 Internos	17	21.8
3 Internos	19	24.4
4 Internos	7	9.0
5 Internos	4	5.1
más de 5 Internos	11	14.1
Es el único(a) interno(a)	9	11.5
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N° 9

Distribución porcentual de la variable Cuantos internos laboran en tu establecimiento



Interpretación: En la tabla y figura N°7 se observa que el 14.10% presenta un interno, el 21.79% presenta dos internos, el 24.36% presenta tres internos, el 8.97% presenta cuatro internos, el 5.13% presenta cinco internos, el 14.10% presenta más de cinco internos y el 11.54% presenta es el único interno.

RESULTADOS DE LA VARIABLE CUANTOS SERUMISTAS LABORAN EN TU ESTABLECIMIENTO

Estadísticamente los resultados de la variable cuantos serumistas laboran en tu establecimiento

Tabla N° 10

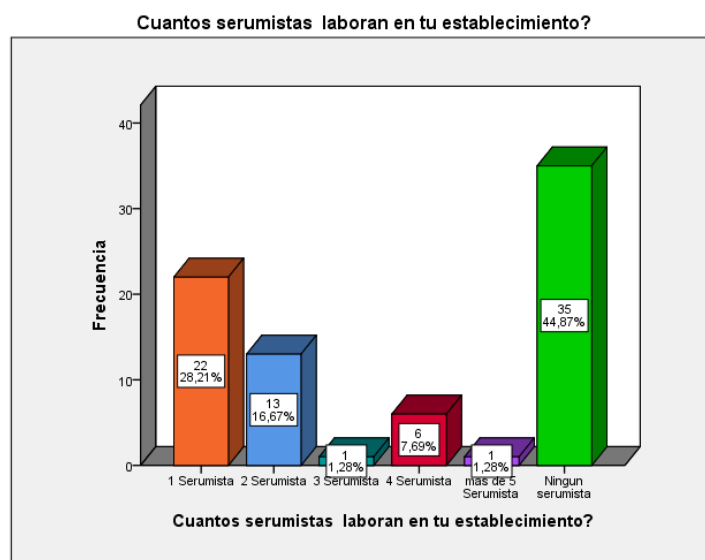
Frecuencia de Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento

Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento?		
	Frecuencia	Porcentaje
1 Serumista	22	28.2
2 Serumista	13	16.7
3 Serumista	1	1.3
4 Serumista	6	7.7
más de 5 Serumista	1	1.3
Ningún serumista	35	44.9
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N°10

Frecuencia de Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento



Interpretación: En la tabla y figura N°8 se observa que el 28.21% presentan un serumista, el 16.67% presenta dos serumista, el 1.28% presenta tres serumistas, el 7.69% presenta cuatro serumistas, 1.28% presenta más de cinco serumistas y el 44.87% presenta ningún serumistas que laboran en tu establecimiento.

RESULTADOS DE LA VARIABLE CUANTOS ODONTÓLOGOS SON EN TU ESTABLECIMIENTO

Se presenta los resultados estadísticos de la variable cuantos odontólogos son en tu establecimiento.

Tabla N° 11

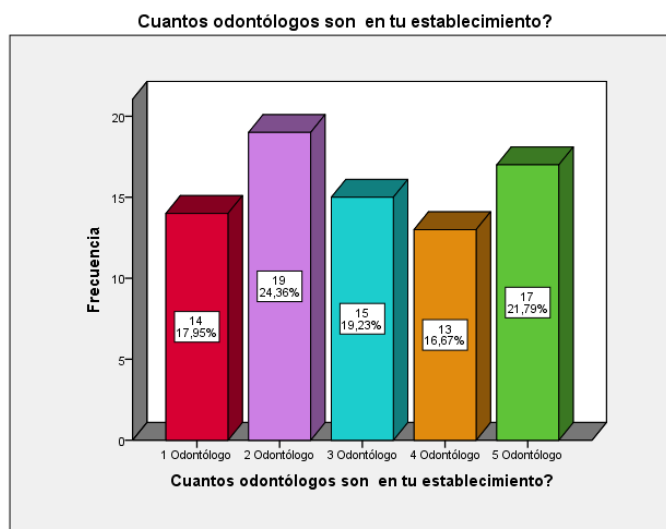
Frecuencia porcentual de la variable cuantos odontólogos son en tu establecimiento

Cuantos odontólogos son en tu establecimiento?		
	Frecuencia	Porcentaje
1 Odontólogo	14	17.9
2 Odontólogo	19	24.4
3 Odontólogo	15	19.2
4 Odontólogo	13	16.7
5 Odontólogo	17	21.8
Total	78	100.0

Base de datos SPSS v. 25. Elaboración propia 2021

Figura N° 11

Histograma de la variable cuantos odontólogos son en tu establecimiento



Interpretación:

En la tabla y figura N° 9 se observa que el 17.95% presenta un odontólogo, el 24.36% presenta dos odontólogos, el 19.23% presenta tres odontólogos, 16.67% presenta cuatro odontólogos y el 21.97% presenta cinco odontólogos en cuanto a los odontólogos están en el establecimiento.

A) Conforme al objetivo de comparación de la variable Nivel de satisfacción según el número de personas que laboran en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Huancayo 2020 de estas dos variables Cualitativas ordinal y los grupos de investigación se tendría que utilizar la prueba no paramétrica como la Kruskal Wallis.

Calculo estadístico Prueba no paramétrica Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	16.862
Gl	5
Sig. Asintótica	.005

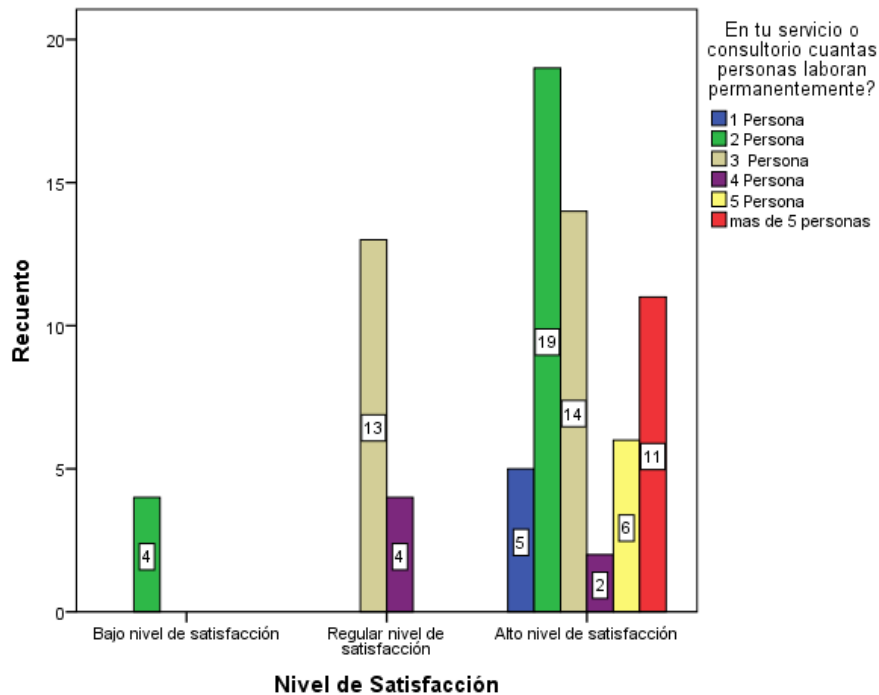
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente?

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción *En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente?

		En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente?						Total
		1 Persona	2 Persona	3 Persona	4 Persona	5 Persona	mas de 5 personas	
Nivel de Satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	0 0.0%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 5.1%
	Regular nivel de satisfacción	0 0.0%	0 0.0%	13 16.7%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	17 21.8%
	Alto nivel de satisfacción	5 6.4%	19 24.4%	14 17.9%	2 2.6%	6 7.7%	11 14.1%	57 73.1%
Total		5 6.4%	23 29.5%	27 34.6%	6 7.7%	6 7.7%	11 14.1%	78 100.0%

Kruskall Wallis = 16.86; P-Valor =0.005



Fuente: Elaboración propia de la Ficha de recolección de datos de los internos de Odontología

Nivel de Significancia (alfa)

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

$N = 78$

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

$H = 16.86$

P-valor = 0.005

Decisión estadística:

Por lo tanto, se puede decir que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de personas que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020

B) Comparación de la variable nivel de satisfacción número de internos que laboran en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Huancayo 2020 de estas dos variables Cualitativas ordinal y los grupos de investigación se tendría que utilizar la prueba no paramétrica como la Kruskal Wallis

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	12.679
G1	6
Sig. Asintótica	.048

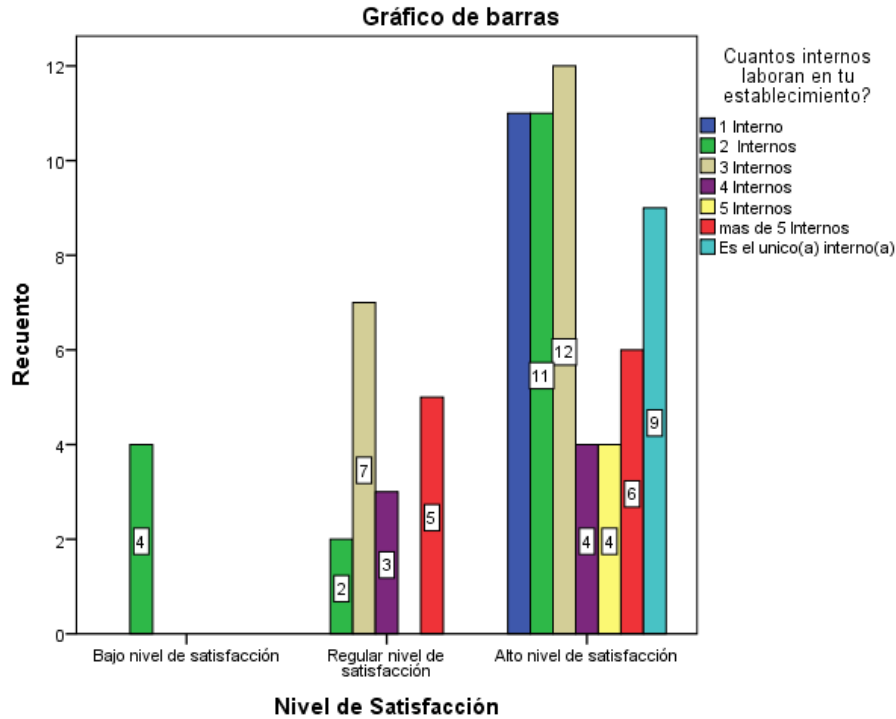
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Cuantos internos laboran en tu establecimiento?

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción *Cuantos internos laboran en tu establecimiento?

		Cuantos internos laboran en tu establecimiento?							Total
		1 Interno	2 Internos	3 Internos	4 Internos	5 Internos	más de 5 Internos	Es el único(a) interno(a)	
Nivel de Satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	0 0.0%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 5.1%
	Regular nivel de satisfacción	0 0.0%	2 2.6%	7 9.0%	3 3.8%	0 0.0%	5 6.4%	0 0.0%	17 21.8%
	Alto nivel de satisfacción	11 14.1%	11 14.1%	12 15.4%	4 5.1%	4 5.1%	6 7.7%	9 11.5%	57 73.1%
Total		11 14.1%	17 21.8%	19 24.4%	7 9.0%	4 5.1%	11 14.1%	9 11.5%	78 100.0%

Kruskall Wallis = 12.67; P-Valor =0.048



Fuente: Elaboración propia de la Ficha de recolección de datos de los internos de Odontología

Nivel de significancia (alfa)

Alfa = 0.05 es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 78

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H = 12.67

P- valor= 0.048

Decisión estadística:

Por lo tanto, se puede decir que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de internos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020.

C) Comparación del nivel de satisfacción según el número de odontólogos que laboran en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Huancayo 2020 de estas dos variables Cualitativas ordinal y los grupos de investigación se utilizó la prueba no paramétrica como la Kruskal Wallis.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Cálculo estadístico prueba no paramétrica Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	25.607
Gl	4
Sig. Asintótica	.000

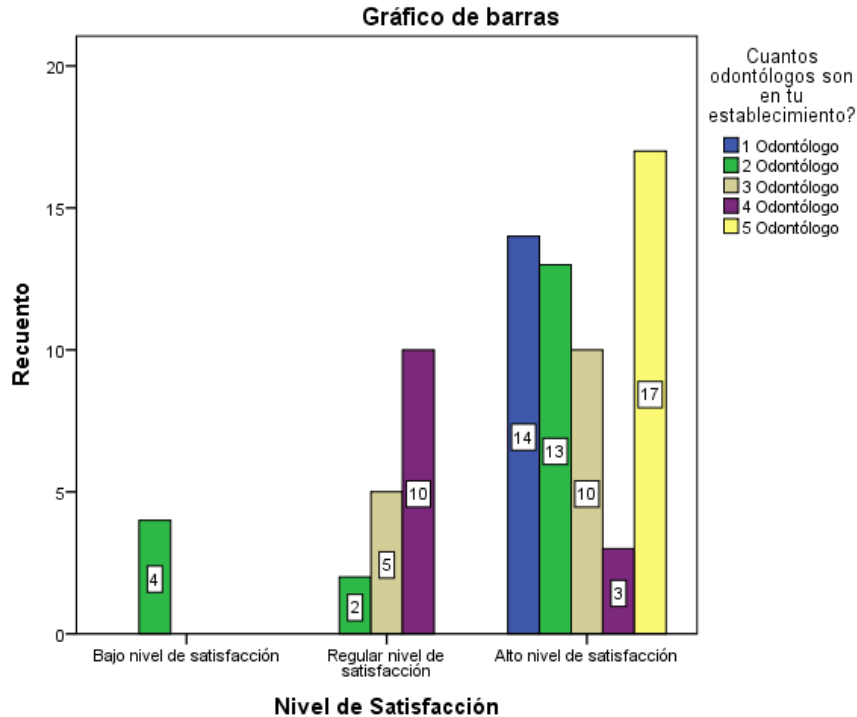
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Cuantos odontólogos son en tu establecimiento?

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción *Cuantos odontólogos son en tu establecimiento?

		Cuantos odontólogos son en tu establecimiento?					Total
		1 Odontólogo	2 Odontólogo	3 Odontólogo	4 Odontólogo	5 Odontólogo	
Nivel de Satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	0 0.0%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 5.1%
	Regular nivel de satisfacción	0 0.0%	2 2.6%	5 6.4%	10 12.8%	0 0.0%	17 21.8%
	Alto nivel de satisfacción	14 17.9%	13 16.7%	10 12.8%	3 3.8%	17 21.8%	57 73.1%
Total		14 17.9%	19 24.4%	15 19.2%	13 16.7%	17 21.8%	78 100.0%

Kruskall Wallis = 25.60; P-Valor = 0.000



Fuente: Elaboración propia de la Ficha de recolección de datos de los internos de Odontología

Nivel de significancia

Alfa = 0.05 es de 5%

Estadístico N= 78

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H = 25.60

P- valor= 0.000

Decision estadística:

Por lo tanto, se puede decir que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de odontólogos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020.

D) Comparación de variable nivel de satisfacción según el número de serumistas que laboran en la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Huancayo 2020 de estas dos

variables Cualitativas ordinal y los grupos de investigación se utilizó la prueba no paramétrica como la Kruskal Wallis.

Cálculo del estadístico Prueba no Paramétrica: Kruskal Wallis

Estadísticos de prueba^{a,b}

	Nivel de Satisfacción
Chi-cuadrado	18.488
G1	5
Sig. Asintótica	.002

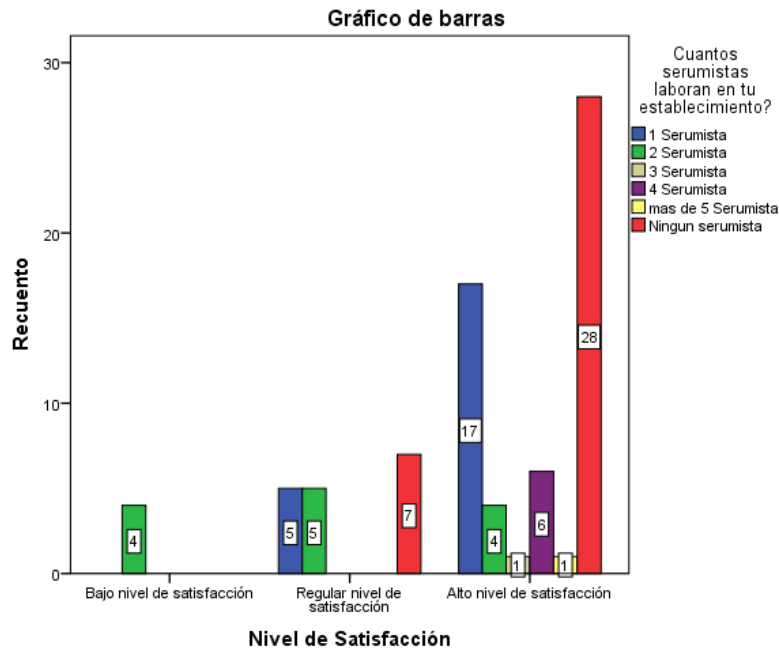
a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento?

Tabla cruzada Nivel de Satisfacción *Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento?

		Cuantos serumistas laboran en tu establecimiento?						Total
		1 Serumista	2 Serumista	3 Serumista	4 Serumista	más de 5 Serumista	Ningún serumista	
Nivel de Satisfacción	Bajo nivel de satisfacción	0 0.0%	4 5.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 5.1%
	Regular nivel de satisfacción	5 6.4%	5 6.4%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 9.0%	17 21.8%
	Alto nivel de satisfacción	17 21.8%	4 5.1%	1 1.3%	6 7.7%	1 1.3%	28 35.9%	57 73.1%
Total		22 28.2%	13 16.7%	1 1.3%	6 7.7%	1 1.3%	35 44.9%	78 100.0%

Kruskall Wallis = 18.48; P-Valor =0.002



Fuente: Elaboración propia de la Ficha de recolección de datos de los internos de Odontología

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ es decir el 5%

Estadística de prueba

N= 78

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} - 3(N+1)$$

H = 18.48

P- valor= 0.002

Decision estadística:

Por lo tanto, se puede decir que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de serumistas que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020.

5.2. Contratación de hipótesis

No existe por ser descriptiva.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020; donde estos son contrastados por otros autores.

Se pretende determina si existe el nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de personas que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020, en la prueba estadística menciona que 0.005, que es menor al nivel de significancia de 0,05.

Los resultados son contrastados con los de Chaina C. (45) donde concluyen en su tesis que los estudiantes en su gran mayoría se encuentran medianamente satisfechos con su formación académica disciplinaria y el número de personal. Así mismo es corroborado por León W. Et al. (46) en el año 2010 concluye en su artículo que se destaca el grado de satisfacción del practicante es de 63.83% con una calificación de bastante satisfecho en sus prácticas pre profesionales

Los resultados son contrastados, pero no coinciden con la tesis de Abanto F. (47) en el año 2014 hubo altas tasas de insatisfacción en Medicina Humana.

Se planteó determinar si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de internos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020, podemos observar en la Tabla 26, en la decisión estadística que el P-valor es 0.048, que es menor al nivel de significancia de 0,05. Se puede decir que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de internos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020

Estos coinciden con los de Macías V. (48) en el año 2016 donde concluye en su tesis que los estudiantes manifiestan estar muy satisfechos en un 82% a la dimensión empática por cuanto existe buena disponibilidad por parte de los miembros de área generando un buen ambiente de trabajo.

Se plantea determinar existe la diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de odontólogos que laboran en la institución prestadora de servicio de salud Huancayo - 2020, podemos decir que existe nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de odontólogos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020

Los resultados son corroborados con los de Pablos M. (49) en el año donde coinciden en su tesis menciona que las satisfacciones son efectivas y fluidas, así se denomina la existencia del trabajo en equipos conservándose en un grupo las decisiones por los profesionales, así mismo menciona que es habitual la colaboración entre compañeros para la realización de las tareas ya que el fin último siempre es el bienestar del paciente.

Así mismo Hermenegildo M. (50) en el año 2018 en sus tesis concluye que el grado de satisfacción laboral en el cirujano dentista tanto en hombres es de 65.2% como en mujeres es 63.9% fue alto.

Se planteó determinar si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de serumistas que laboran en la institución prestadora de servicio de salud Huancayo - 2020, la estadística con el p valor de 0.002 existiendo la diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de serumistas que laboran en las instituciones Huancayo 2020.

Los resultados son contratados Claros V. (51) en el año 2014 menciona en su conclusión que la satisfacción laboral se relacionó con la modalidad de contrato donde los profesionales nombrados tuvieron un alto nivel de satisfacción que presento el 75% así como el 45% de los profesionales SERUMS.

CONCLUSIONES

1. En conclusión, se determinó que el nivel de satisfacción de los internos de odontología es alto (73.1%) en las Instituciones prestadoras de servicios de salud.
2. De acuerdo con la decisión estadística el p valor es 0.005 se determina que se encontró existencia del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de personas que laboran en Huancayo – 2020.
3. Además, los resultados determinan la decisión estadística que el p valor es de 0.0 48 se determina el nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de internos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo – 2020
4. Concluye que el p valor es 0.000 determinando que se encuentra la satisfacción de los internos de odontología según el número de odontólogos que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo – 2020
5. Conclusión última se determina en base a los resultados obtenidos y base a la decisión estadística que el p valor es 0.002 demostrando que si existe diferencia significativa del nivel de satisfacción de los internos de odontología según el número de serumistas que laboran en las instituciones prestadoras de servicios de salud Huancayo - 2020

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda procesar los resultados en los formatos de evaluación sobre la satisfacción de los internos.
2. Se recomienda utilizar una muestra más grande en las próximas investigaciones.
3. Se recomienda que los internos sean evaluados a los primeros meses del internado para conocer el nivel de satisfacción tienen en cuanto a las practicas.
4. Se recomienda conocer la cantidad de profesionales que laboran en el área donde realizaran las practicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Schneider, B. Organizational climates: An essay. *Personnel Psychology*, 1975. 28, 447-479.
2. Ministerio de salud del Perú, “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” RM Nro 623-2008/MINSA, Comité Técnico de Clima Organizacional – Lima, Ministerio de Salud; 2009.
3. Koys, D.J. y Decottis, T.A. Inductive Measures of Psychological Climate. *Human Relations*, 1991. 44, 3, 265-385.
4. Méndez C. Clima organizacional en Colombia. Bogotá: Universidad del Rosario. 2006.
5. Robbins S. *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall. 1998.
6. Schultz, Duane, P, *Psicología Industrial*. México: Edit. Me Graw Hill. 1991.
7. Torres F. Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo del colaborador interno en el hospital Edgardo Rebagliati Lima – Perú: Para optar el grado académico de Magister en Psicología Organizacional. Perú; 2015
8. Chaina C. Satisfacción sobre su formación Académica disciplinar en estudiantes de Enfermería, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Chachapoyas 2014: Perú; 2015
9. Macedo L. Et al. Satisfacción Laboral del Profesional Enfermero Especialista en cuidados intensivos en una institución de salud privada: para optar el título de especialista en enfermería en cuidados intensivos. Perú; 2014
10. Hilasaca R. Percepción y satisfacción de los estudiantes de la Escuela Académica Profesional de Medicina Humana de la UNMSM acerca de las prácticas clínicas de

dermatología 2008: Para optar el grado académico de Magister en Docencia e Investigación en Salud. Perú; 2009

11. Ramírez M. Expectativas de los internos de medicina humana de 5 hospitales de Lima y Callao acerca de su ejercicio profesional y su inclinación por la atención primaria de salud: para optar el título profesional de Médico Cirujano. Perú; 2008
12. Rodrigo J. Satisfacción laboral en usuarios internos de establecimientos de salud de la región de Larecaja Tropical, La Paz – Bolivia tercer trimestre 2006: para optar al grado de magister scientiarum en salud publica mención gerencia en salud. Bolivia; 2007
13. Rosero R., Ramírez C., “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado crítico en tres Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud privados de la ciudad de Bogotá” en Bogotá, Colombia, 2007.
14. Fernández Larraguibel Beatriz y Paravic Klijn. Tatiana “Nivel De Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos Y Privados de la Provincia de Concepción” Rev. Ciencia y Enfermería IX (2): 57-66, 2003.
15. Cialzeta J. El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes: (Tesis para optar por el grado de Maestría); Universidad Nacional de Córdoba, España; 2013.
16. Díaz S. Satisfacción laboral y síndrome de burnout entre el personal de un policlínico y en el de una comunidad local de administración de salud, distrito la victoria, Chiclayo – 2012: (Tesis para optar el título de Licenciado en Psicología); Universidad Católica Santo Toribio, Perú; 2012.

17. Gago K. et al. Clima Laboral y síndrome de Burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica* 2015; 9(4): 1-13.
18. Vizcarra M. Clima laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un estudio en personal asistencial de un Hospital Público de Lima. *Revista de Informes Psicológicos*; 15(2): 111-126.
19. Farfán M. Relación del clima laboral y síndrome de Burnout en docentes de educación secundaria en centros educativos estatales y particulares: (tesis para optar por el grado académico de Magister en Psicología con mención en Psicología Educativa); Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú; 2009.
20. Sbragia, R.; "Un estudio empírico sobre clima organizacional em instituciones de pesquisa", *Revista de Administración*, 1983, 18 (2), p. 30-39.
21. Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas: México.
Castillo, M. y Pedraza, N. (2010) El clima Organizacional de una empresa comercial de la zona centro de Tamaulipas, México. Recuperado en: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2011/capm.htm>
22. Litwin, G. y Stinger, H. "Organizational Climate", Simon & Schuster, N.Y, 1978
23. Chiavenato, I. (1992). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Tercera Edición. Editorial Mc Graw Hill. México. D.F
24. Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad externado de Colombia. Colombia.
25. Chiang, Margarita (et al.), *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*, (Madrid: Universidad Pontificia Comillas, 2010)

26. Arancibia, S. (2005). Análisis Factorial Método de Componentes Principales. Universidad de Chile. Estadística aplicada y econometría.
27. Marchant, L. (2005). “Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional” Primer Seminario Viña del Mar, Chile.
28. Gonçalves, A. Fundamentos del clima organizacional (Sociedad Latinoamericana para la calidad, 2000).
29. Campbell J., Dunnette M., Lawler E. y Weick K. (1970). Managerial behaviour, performance and effectiveness. New York: McGraw-Hill.
30. Likert, R. (1967): The human organization: its management and value. New York, Mac Graw-Hill.
31. Munro-Faure L, y Munro-Faure M. La gestión de calidad total. En: La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. p: 17-33
32. Hellriegel D., Slocum J., Woodman, R. (1999). Comportamiento en las organizaciones (8va. Edición) México: Mc Graw Hill.
33. Baiz A. y García E (2006) Relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral (Caso Luverbras). Trabajo especial de grado no publicado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.
34. Iñiguez L. El debate sobre metodología cuantitativa versus cualitativa. Universidad Autónoma de Barcelona. 2008. Disponible en: <http://antalia.uab.es/liniguez/> (última revisión 15/06/2009)
35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 4ta ed. México: Mc Graw Hill; 2006.
36. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009.

37. Kerlinger F, Lee H. Investigación del comportamiento. 3ra ed. México: Iberoamericana; 2002
38. Castro y. Et al. Ambiente educacional durante las practicas hospitalarias. Inv Ed Med. 7 (28) 17 – 42
39. Guerra A. Et al. Satisfacción del Usuario interno y externo en las clínicas FACOLUZ. Ciencias Odontológica (2019); vol. 16 N° 1:15 – 26
40. Cabezas F. Relación entre el grado de satisfacción de alumnos de nutrición y dietética de la UFT que cursaron internados clínicos durante 2014 – 2015 que reciben un Feedback efectivo y rendimiento académico final medido a través de calificaciones; Para optar al grado de Magister en Docencia Universitaria en Ciencias de la Salud. Chile: 2016
41. Navarrete C. satisfacción de usuarios internos y externos de todos los servicios de una clínica de medicina familiar del sector salud en el estado de México. CES salud pública (2015); 6: 138-145
42. Uribe S. factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en chile. Elsevier (2014); 7 (3): 128 - 135
43. Olortegui G. calidad de servicio y sensación de los pacientes internados en el área de cirugía del hospital Daniel Alcides Carrión 2017: tesis para optar el grado académico de maestría en gestión de salud de gestión en salud. Perú: 2017
44. Simón E. Factores determinantes del nivel de satisfacción del usuario que acude en la clínica integral Oodntologica de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan – 2016; Tesis para optar el grado de magister en Administración y gerencia en salud. Peru: 2017

45. Chaina C. Satisfacción sobre su formación académica, disciplinaria en estudiantes de enfermería Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza Chachapoyas 2014. [tesis para optar el título]. Chachapoyas: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza; 2014
46. León W et al. Diagnóstico de las practicas pre profesionales caso facultad de Ingeniería Industrial de la UNMSM.Revista de la facultad de Ingeniería Industrial (2010): 14(1). 28-33 (01-03-21) disponible en: https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bibvirtual/publicaciones/indata/v14_n1/pdf/a05.pdf
47. Abanto F. satisfacción de los internos de Medicina Humana de los hospitales de Lima con respecto a la formación y capacidad académica profesional adquirida durante el periodo de internado 2013. [tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014
48. Macías V. Satisfacción del estudiante en las practicas pre profesionales de la carrera de contabilidad y auditoría de la PUCESE a través de la metodología de SERVQUAL. [tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Contabilidad y Auditoría]. Esmeraldas: Universidad Católica del Ecuador; 2016
49. Pablos M. Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermedades en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. [tesis doctoral]. Universidad de Extremadura; 2016
50. Hermenegildo M. Grado de satisfacción laboral de los cirujanos dentistas que laboran en consultorios privados del distrito de la esperanza en el año 2016. [tesis para optar el título profesional de cirujano dentista]. Trujillo: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2018

51. Claros V. Relación entre la satisfacción laboral y el nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital de Apoyo Leoncio Prado Huamachuco. [Tesis para optar el título de licenciado de Administración]. Huamachuco: Universidad Nacional de Trujillo; 2014
52. Ayala María. Nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un centro de salud del Ministerio de Salud y una clínica privada. [tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]: Lima. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3247/TESIS_Mar%C3%ADa%20Cristina%20AYALA%20ZAQUINAULA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
53. Armando Mamani. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo Minsa Puno 2017. [tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista]: Puno. Universidad Nacional del Altiplano; 2017
54. Fidel J. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de la Salud]: Universidad Cesar Vallejo. Perú; 2017

ANEXOS

ANEXO N° 01

Matriz de consistencia

TITULO: Satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Huancayo- 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020?</p> <p>Problema Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 según el número internos? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 	<p>Objetivos Generales: Determinar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 según el número internos. • Identificar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 	<p>Hipótesis General: No Aplica</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No aplica 	<p>VARIABLE: Satisfacción</p> <p>VARIABLE: Sexo</p>	<p>Totalmente en desacuerdo *En desacuerdo *Ni de acuerdo ni en desacuerdo *De acuerdo *Totalmente de acuerdo</p> <p>1)Masculino 2)Femenino</p>	<p>Método: Científico Tipo: Transversal Nivel: Descriptivo Población: 78 internos Muestra: Censal a toda la población Instrumento: Ficha de recolección de datos Plan de análisis: Descriptivo: mostrando tablas o gráficos con el número y porcentaje. Inferencial: Utilizando pruebas paramétricas y no paramétricas Con el programa de SPSS versión 25 en español.</p>

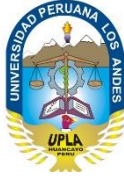
<p>2020 según el número de odontólogos?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo-2020 según el número de serumistas? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo-2020 según el establecimiento? • ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo-2020 según el género? 	<p>según el número de odontólogos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 según el número de serumistas. • Identificar el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 según el establecimiento. • Conocer el nivel de satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), Huancayo- 2020 según el género. 		SEXO		
---	---	--	------	--	--

ANEXO N°02

Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	TIPO	INDICADOR	INDICE	ESCALA
Satisfacción	Es la creencia de valores y desarrollo de las actitudes de los trabajadores basado en su propio desarrollo. ²⁸	Cualitativa Politómica	<ul style="list-style-type: none"> • Totalmente en desacuerdo • En desacuerdo • Ni de acuerdo ni en desacuerdo • De acuerdo • Totalmente de acuerdo 	Ficha de recolección de datos	nominal
Sexo	Conjunto de las peculiaridades que caracterizan los individuos de una especie dividiéndolos en masculinos y femeninos.	Cualitativa Dicotómica	Varón Mujer	características físicas o DNI	Nominal

ANEXO N°04



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

N° _____

SATISFACCIÓN DE INTERNOS DE ODONTOLOGÍA

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta de opinión sobre la organización es absolutamente anónima, no escriba su nombre, código o cualquier otro tipo de identificación ya que se busca que usted responda con la más amplia libertad y veracidad posible.

INFORMACIÓN

GENERAL

Dependencia /Establecimiento de Salud donde trabaja:

MINSA

ESSALUD

Sexo

MASCULINO

FEMENINO

¿Estas satisfecho en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

Totalmente Satisfecho

Poco Satisfecho

Indiferente

Poco insatisfecho

Totalmente

¿Estas satisfecho con la labor del Odontólogo a cargo en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

Totalmente Satisfecho

Poco Satisfecho

Indiferente

Poco insatisfecho

Totalmente

¿Estas satisfecho con el trato del jefe, que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud que usted labora como interno?

Totalmente Satisfecho

Poco Satisfecho

Indiferente

Poco insatisfecho

Totalmente

¿Estas satisfecho con el trato de los administrativos y/o personal asistencial que usted tiene en el Centro de salud y/o dependencia de salud donde usted labora como interno?

Totalmente Satisfecho

Poco Satisfecho

Indiferente

Poco insatisfecho

Totalmente

¿En tu servicio o consultorio cuantas personas laboran permanentemente?

¿Cuántos Internos son en tu establecimiento?

¿Cuántos Serumistas son en tu establecimiento?

¿Cuántos Odontólogos son en tu establecimiento?

**GRACIAS POR SU
COLABORACIÓN**

Constancia de aplicación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA



Huancayo, 03 de diciembre de 2020

CARTA CIRCULAR N° 001-EAPO-FCS-UPLA/2020

Señora:
BACH. SHEYLLA MILLAN GONZALES

Presente. –

ASUNTO : ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN (FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DE INTERNO DE ODONTOLÓGIA) DEL PLAN DE TESIS TITULADA “SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS DE ODONTOLOGIA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD HUANCAYO 2020”

REFERENCIA : **Solicitud s/n presentado por la BACH. SHEYLLA MILLAN GONZALES**

Con singular agrado me dirijo a usted, para expresarle mi cordial saludo y a su vez tengo a bien *informar*¹ que se ha aceptado su solicitud sobre la aplicación de instrumentos de evaluación (Ficha de recolección de datos instrumento satisfacción de internos de odontología) de la Tesis intitulada “SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS DE ODONTOLOGIA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD HUANCAYO 2020”, el mismo que está dirigido a los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Odontología, para tal efecto se remite al correo sheymg@hotmail.com la base de datos de los internos, detallando sus correos electrónicos.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi estima personal y deferencia.

Atentamente,

Documento Firmado digitalmente por:

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLÓGIA

MG. EDGAR OMAR ALIAGA OCHOA
DIRECTOR

C.C. Archivo
EOAO/Mónica
Van en 03 Folios

¹ Artículo 205°, inc. K) de la actualización del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Universidad Peruana Los Andes, aprobado mediante Resolución N° 0154-2020-CU-R de fecha 24.01.2020.

Confiabilidad y validez del instrumento

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable **Satisfacción**

(8 Ítems)

- **N° de Personas evaluadas:** 10 internos de odontología

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	10	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.827	8

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - **Coefficiente alfa > 0.9 es excelente**
 - **Coefficiente alfa > 0.8 es bueno**
 - **Coefficiente alfa > 0.7 es aceptable**
 - **Coefficiente alfa > 0.6 es cuestionable**
 - **Coefficiente alfa > 0.5 es pobre**
 - **Coefficiente alfa < 0.5 inaceptable**
- La Fiabilidad del instrumento Desarrollo Psicomotor: **Es Bueno**

Prueba para evaluar la consistencia interna de la variable Habilidades Matemáticas

(52 Ítems)

- **N° de Personas evaluadas:** 15 Preescolares de 5 años.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

- **Fiabilidad:** Es el grado en que un instrumento mide con precisión, sin error. Indica la condición del instrumento de ser fiable, es decir, de ser capaz de ofrecer en su empleo repetido resultados veraces y constantes en condiciones similares de medición.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.934	26

- George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los Coeficientes de alfa de Cronbach:
 - **Coeficiente alfa > 0.9 es excelente**
 - **Coeficiente alfa > 0.8 es bueno**
 - **Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable**
 - **Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable**
 - **Coeficiente alfa > 0.5 es pobre**
 - **Coeficiente alfa < 0.5 inaceptable**
- La Fiabilidad del instrumento Desarrollo Psicomotor: **Es Excelente**

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: **SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS DE ODONTOLOGÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD, HUANCAYO- 2020**

DATOS DE INFORMANTE:

Apellidos y Nombre: **HOSPINAL P ESCAJADILLO JANE**

Título profesional: **CIRUJANO DENTISTA**

Grado académico: **MAESTRIA EN ESTOMATOLOGÍA**

INSTRUMENTO DE EVALUACION

INDICACIONES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado en un lenguaje preciso																				
OBJETIVIDAD	Esta explicado en preguntas objetivas observables																				
ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia psicológica																				
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																				
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad																				

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar indicadores																				
CONSISTENCIA	Está basada en aspectos científicos																				
COHERENCIA	Entre los indicadores																				
METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																				
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																				
PROMEDIO DE VALORACIÓN		<i>Ninguno</i>																			

Opinión de aplicabilidad

a) Deficiente b) Bajo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno


Mg. CD. Hospinal P. Escajadillo Jane
 COP. 22567
FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

**VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS
INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS**

Título de la investigación: SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS DE ODONTOLOGÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD, HUANCAYO- 2020

DATOS DE INFORMANTE:

Apellidos y Nombre: ALIAGA OCHOA EDGAR OMAR

Título profesional: CIRUJANO DENTISTA

Grado académico: MAESTRIA EN ESTOMATOLOGÍA

INSTRUMENTO DE EVALUACION

INDICACIONES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
CLARIDAD	Está formulado en un lenguaje propio.																					
OBJETIVIDAD	Está explicado en preguntas objetivas observables																					X
ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					X
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																					X
SUFICIENCIA	Cubre los aspectos de calidad y cantidad																					X

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																					X
CONSISTENCIA	Está basada en aspectos científicos																					X
COHERENCIA	Entre los indicadores																					X
METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																					X
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN																						100

Opinión de aplicabilidad

a) Deficiente b) Bajo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno


Mg. Edgar Omar Aliaga Ochoa
CIRUJANO DENTISTA
COP. 16630

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación: **SATISFACCIÓN DE LOS INTERNOS DE ODONTOLOGÍA EN LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD, HUANCAYO- 2020**

DATOS DE INFORMANTE:

Apellidos y Nombre: TOVAR SEDANO EDWIN

Título profesional: CIRUJANO DETISTA

Grado académico: MAESTRIA EN ESTOMATOLOGÍA

INSTRUMENTO DE EVALUACION

INDICACIONES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Esta formulado en un lenguaje propio.																				X
OBJETIVIDAD	Esta explicado en preguntas objetivas observables																				X
ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de calidad y cantidad																				X

INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los indicadores																				X
CONSISTENCIA	Está basada en aspectos científicos																				X
COHERENCIA	Entre los indicadores																				X
METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																				X
PERTINENCIA	Es útil para la investigación																				X
PROMEDIO DE VALORACIÓN																					100

Opinión de aplicabilidad

- a) Deficiente b) Bajo c) Regular d) Bueno e) Muy bueno


Mg. Edwin Tovar Sedano
 CIRUJANO DENTISTA
 COP: 13940

FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO

datos Shey.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
	establecimier to	genero	satisfecho1	satisfecho2	satisfecho3	satisfecho4	satisfecho5	pregunta6	pregunta7	pregunta8	Satisfaccion	var	var	var	var	var
55	Essalud	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	4 Persona	Es el unico	Ningun ser...	3 Odontologo	Alto nivel d...					
56	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	2 Persona	2 Internos	1 Serumista	2 Odontologo	Alto nivel d...					
57	Minsa	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Satisfecho	Totalmente	mas de 5 p...	1 Interno	1 Serumista	5 Odontologo	Alto nivel d...				
58	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	3 Internos	2 Serumista	4 Odontologo	Regular niv...					
59	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	2 Persona	3 Internos	4 Serumista	2 Odontologo	Alto nivel d...					
60	Minsa	Masculino	Insatisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	3 Internos	1 Serumista	2 Odontologo	Regular niv...					
61	Essalud	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	Es el unico	Ningun ser...	3 Odontologo	Alto nivel d...					
62	Essalud	Masculino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	mas de 5 p...	mas de 5 l...	Ningun ser...	5 Odontologo	Alto nivel d...					
63	Minsa	Masculino	Totalmente	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	2 Persona	Es el unico	Ningun ser...	1 Odontologo	Alto nivel d...					
64	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	5 Internos	2 Serumista	3 Odontologo	Alto nivel d...					
65	Minsa	Masculino	Satisfecho	Satisfecho	Totalmente	Satisfecho	3 Persona	2 Internos	Ningun ser...	1 Odontologo	Alto nivel d...					
66	Minsa	Masculino	Satisfecho	Totalmente	Satisfecho	Satisfecho	1 Persona	3 Internos	Ningun ser...	1 Odontologo	Alto nivel d...					
67	Minsa	Femenino	Satisfecho	Indiferente	Satisfecho	Satisfecho	4 Persona	mas de 5 l...	Ningun ser...	4 Odontologo	Regular niv...					
68	Minsa	Masculino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	3 Persona	mas de 5 l...	Ningun ser...	4 Odontologo	Regular niv...					
69	Minsa	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	insatisfecho	Totalmente	2 Persona	2 Internos	2 Serumista	2 Odontologo	Bajo nivel ...				
70	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Indiferente	3 Persona	3 Internos	2 Serumista	4 Odontologo	Regular niv...				
71	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	2 Persona	3 Internos	4 Serumista	2 Odontologo	Alto nivel d...					
72	Essalud	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Satisfecho	Totalmente	5 Persona	3 Internos	Ningun ser...	5 Odontologo	Alto nivel d...				
73	Essalud	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	Es el unico	Ningun ser...	5 Odontologo	Alto nivel d...					
74	Minsa	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Satisfecho	Satisfecho	2 Persona	4 Internos	4 Serumista	3 Odontologo	Alto nivel d...				
75	Minsa	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	5 Internos	2 Serumista	3 Odontologo	Alto nivel d...					
76	Minsa	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	Satisfecho	Totalmente	2 Persona	1 Interno	Ningun ser...	1 Odontologo	Alto nivel d...				
77	Essalud	Femenino	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	Satisfecho	3 Persona	Es el unico	Ningun ser...	3 Odontologo	Alto nivel d...					
78	Minsa	Masculino	Totalmente	Totalmente	Totalmente	insatisfecho	Totalmente	2 Persona	2 Internos	2 Serumista	2 Odontologo	Bajo nivel ...				
79																
80																
81																
82																

Consentimiento informado

Consentimiento informado

INSTITUCIÓN: Universidad Peruana Los Andes Huancayo_ Perú

INVESTIGADOR: Sheylla Tatty Millán Gonzales

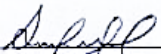
PROYECTO: *Satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Huancayo- 2020*

Por medio de este documento hago constar que acepto voluntariamente la participación en la investigación titulado *Satisfacción de los internos de odontología en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Huancayo- 2020*. A cargo del bachiller Sheylla Millán de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo. Se me ha explicado que el propósito del estudio el cual es de Determinar el nivel de Satisfacción en los internos de odontología de la Universidad Peruana Los Andes. Que para su efecto utilizaran una encuesta, para poder recolectar la información necesaria para el estudio. Comprendo perfectamente que el propósito de la investigación es simplemente con fines científicos.

Se me ha explicado que los materiales no comprometen ningún riesgo porque es una encuesta y no hay intervención alguna. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento como prueba de mi aceptación recibiendo previamente la información y objetivo del trabajo, además la información obtenida, además la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al 988292919

Apellidos y nombres:	Lebreros Ramos Luis Alberto
DNI:	70163342
Firma:	
Fecha:	01/02/21



Huella Digital

Fotos de la aplicación del instrumento

