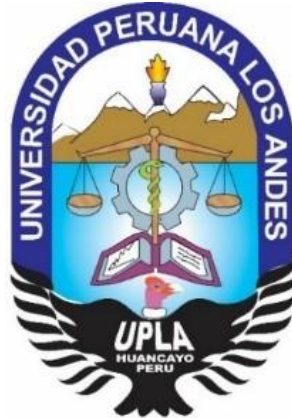


**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD**



**TESIS**

**Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la  
calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro  
de Salud de Chilca 2018**

**Para Optar : El grado Académico de Maestro en  
Ciencias de la Salud. Mención: Gestión  
en Servicios de Salud**

**Autor : Bachiller Arturo Jorge Salas Villayzán**

**Asesor : Mg. Alonso Artemio Calderón Quispe**

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

**institucional**

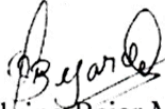
**Fecha de inicio : Enero 2018 – mayo 2021**

**y culminación**

**HUANCAYO - PERÚ**

**2021**

## JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



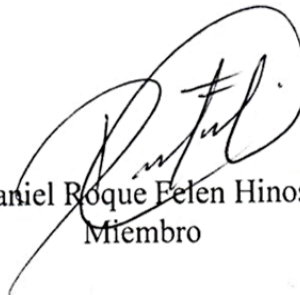
Dr. Aguedo Alvino Bejar Mormontoy  
Presidente



Dr. Washington Manuel Ordoñez Hospinal  
Miembro



Mg. Mercedes Rosario Canchan Casas  
Miembro



Mg. Daniel Roque Elen Hinostroza  
Miembro



Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros  
Secretario Académico

**ASESOR:**

**Mg. Alonso Calderón Quispe**

## **DEDICATORIA**

*Esta investigación ha sido dedicada a cada integrante de mi familia quienes estuvieron en los momentos más importantes de mi vida y que son parte de todas las grandes experiencias.*

## **AGRADECIMIENTO:**

*Agradecer a la Universidad Peruana Los Andes por brindarme una preparación adecuada en la formación como Magister, durante estos años brindándome conocimientos que servirán para impartir con mis colegas y estudiantes.*

*A cada una de las personas que fueron participes en esta investigación por su ayuda incondicional.*

*Arturo Jorge Salas Villayzàn*

## **CONTENIDO**

	Pág.
Carátula	i
Hoja de conformidad de jurados	ii
Asesor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Contenido	vi
Contenido de tablas	ix
Contenido de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2 Delimitación del problema	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos	18
1.4. Justificación	19
1.4.1 Social	19
1.4.2 Teórica	19
1.4.3 Metodológica	20

1.5. Objetivos	21
1.5.1 Objetivo general	21
1.5.2 Objetivos específicos	21

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO:**

2.1. Antecedentes	22
2.1.1 Nacionales	22
2.1.2 Internacionales	22
2.2. Bases teóricas o científicas	29
2.3. Marco conceptual	33

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

3.1 Hipótesis General	35
3.2 Hipótesis Específicas	35
3.3 Variables (Definición conceptual y operacional)	36

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

4.1. Método de investigación	37
4.2. Tipo de investigación	37
4.3. Nivel de investigación	37
4.4. Diseño de investigación	37
4.5. Población y muestra	38

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	41
4.8. Aspectos éticos de la investigación	42

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

5.1. Descripción de resultados	43
5.2. Contrastación de hipótesis	48
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
ANEXOS	63
ANEXO 01. Matriz de consistencia	63
ANEXO 02. Matriz de operacionalización de las Variables	65
ANEXO 03. Instrumento de investigación y constancia de su aplicación	66
ANEXO 04. Confiabilidad y validez del Instrumento	70
ANEXO 05. Data de procesamiento de datos	71
ANEXO 06. Consentimiento Informado	73
ANEXO 07. Fotos de la aplicación del instrumento	74



## CONTENIDO DE TABLAS

<b>Tabla 01</b>	Distribución de la edad de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	43
<b>Tabla 02</b>	Distribución del sexo de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	44
<b>Tabla 03</b>	Distribución del nivel de instrucción de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	45
<b>Tabla 04</b>	Distribución del tipo de tratamiento de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	46
<b>Tabla 05</b>	Distribución de la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	47
<b>Tabla 06</b>	Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	48
<b>Tabla 07</b>	Tipo de tratamiento asociado a la edad en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	49
<b>Tabla 08</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado a la Edad en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	50
<b>Tabla 09</b>	Tipo de tratamiento asociado al sexo en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	51

<b>Tabla 10</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado al sexo en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	52
<b>Tabla 11</b>	Tipo de tratamiento asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	53
<b>Tabla 12</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	54

## CONTENIDO DE FIGURAS

<b>Figura 01</b>	Distribución de la edad de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	43
<b>Figura 02</b>	Distribución del sexo de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	44
<b>Figura 03</b>	Distribución del nivel de instrucción de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	45
<b>Figura 04</b>	Distribución del tipo de tratamiento de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	46
<b>Figura 05</b>	Distribución de la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	47
<b>Figura 06</b>	Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	48
<b>Figura 07</b>	Tipo de tratamiento asociado a la edad en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	49
<b>Figura 08</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado a la Edad en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	50
<b>Figura 09</b>	Tipo de tratamiento asociado al sexo en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	51

<b>Figura 10</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado al sexo en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	52
<b>Figura 11</b>	Tipo de tratamiento asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	53
<b>Figura 12</b>	Satisfacción de la calidad de atención asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018	54

## RESUMEN

A nivel mundial existe la preocupación de la prestación de servicio en las distintas instituciones de servicio, la calidad es un indicador fundamental de posicionamiento y de competitividad. El objetivo del presente estudio fue determinar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018, dicha investigación es transversal, descriptivo, correlacional y prospectivo, que incluye un muestreo de 148 pacientes a quienes se brinda atención en el Centro de Salud de Chilca, donde se consideró los criterios de selección, a quienes se les aplicó una encuesta que fue validado mediante juicio de experto, los resultados fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 24, obteniendo así que 58(39.2%) tenían 23-28 años de edad, 112(75.7%) eran del sexo femenino, su nivel de instrucción de secundaria fue 98(66.2%), el tipo de tratamiento de restauración fue encontrado en 69(46.6%), concluyendo que los pacientes se encontraban medianamente satisfactorio respecto a la calidad del servicio en 67(45.3%)..

**PALABRAS CLAVE:** Servicios, calidad, satisfacción, tratamiento.

## **ABSTRACT**

Worldwide there is the concern of user care in different health institutions, quality is a fundamental indicator of positioning and competitiveness. The objective of the present study was to determine the type of treatment associated with the satisfaction of the quality of service in dental patients of the health center of Chilca 2018, this study is descriptive, correlational, cross-sectional,, non-experimental, prospective that includes a sampling of 148 patients who receive care at the Chilca Health Center, where the selection criteria were considered, to whom a survey was applied that was validated by expert judgment where the data was processed in the SPSS version 24 statistical package, obtaining so 58 (39.2%) were 23-28 years old, 112 (75.7%) were female, their secondary education level was 98 (66.2%), the type of restoration treatment was found in 69 (46.6 %), concluding that the patients were moderately satisfactory regarding the quality of service in 67 (45.3%).

**KEY WORD:** Services, quality, satisfaction, treatment

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad se está dando mayor interés en mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios a nivel mundial, esto es una preocupación en todos los niveles de salud en instituciones que prestan servicios a pacientes, debido a que se han encontrado reportes bajos de satisfacción por parte de las personas que tienen diferentes patologías y acuden a un centro asistencial para lograr ser atendidos y mejorar su salud integral. Si bien los reportes a nivel internacional logran mostrarnos que también existen muchos factores que pueden intervenir para la satisfacción de cada paciente. La evaluación de la calidad es de interés fundamental para lograr proponer gestiones de interés a nivel de salud en todo el mundo. (Betin A y Colaboradores, 2009 y Bucchi C y Colaboradores 2012, Hernández M y Colaboradores 2005)1-3. Dentro de la odontología se puede observar que en las prácticas clínicas tienen diferentes protocolos de atención que debieran ser explicados a los pacientes en su momento oportuno, son factores necesarios para que la satisfacción del paciente sea adecuada. Según los sistemas de salud de cada institución, no solo se deben centrar en la obligatoriedad de la atención, sino también en la calidad de servicio que brindan tanto en el aspecto privado como estatal, por ello es importante identificar los problemas en la calidad de servicio para que la satisfacción del cliente sea adecuada y logre implementar estrategias de gestión

oportuna, con características necesarias de promoción y prevención de la salud bucodental, donde tengan los pacientes; oportunidad, accesibilidad, agilidad, continuidad, suficiencia, integralidad, racionalidad técnico-científica, eficacia, efectividad, seguridad, humanización, información, transparencia, y consentimiento. (Hincapié A y Colaboradores 2004, Landa F y Colaboradores 2007 y Lara N y colaboradores 2000) 4-6.

En la ciudad de Huancayo, existe el Centro de Salud de Chilca, que presta servicios básicos de atención primaria en la atención de Medicina general, obstetricia, programa de enfermería, laboratorio, farmacia y bioquímica, terapia y rehabilitación, nutrición, psicología y odontología, la asistencia a esta institución es regular por pobladores aledaños o derivados de diferentes puestos de salud, con una asistencia regular de la población, a los programas de salud, pero que también los tratamientos son limitados hacia los pacientes por lo que deberán de ser derivados a otras instituciones de mayor nivel para su atención según vea por conveniente el profesional de la salud, en la actualidad no se tienen reportes de estudios en este lugar respecto a la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención, esto ha logrado crear un interés por parte del investigador para poder plantear la problemática que se tiene y poder conocer la apreciación de los pacientes con respecto al servicio que brindan en la mencionada institución de salud.

El servicio de odontología cuenta con 5 profesionales, 3 internos de odontología, un personal técnico, distribuidos en diferentes horarios durante el día y la semana, las que desarrollan atención primaria, de cirugías básicas dentales, exámenes clínicos intraoral, radiografías intraorales, limpieza dental,



restauraciones y endodoncias, los pacientes reciben una atención oportuna pero se desconoce cuál es su nivel de satisfacción de la calidad de atención del servicio, la que podría dar una base sólida y técnica para poder gestionar la implementación de diversas especialidades, mejoras de infraestructura, capacitación del personal, etc. Por ello el propósito de la presente investigación fue determinar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad en el servicio de odontología del establecimiento de salud de Chilca.

### **Descripción Del Problema**

Los usuarios que tiene el establecimiento de salud en Chilca provienen de diferentes lugares o barrios del distrito en mención, esta población tiene diferentes necesidades en salud, los que demandan diversos tratamientos en el ámbito odontológico, también presentan un nivel de satisfacción que aún no se ha estudiado, es por ello que la investigación se realizará con el propósito de conocer el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de los pacientes, debido que en la actualidad no se tiene una documentación sustentadora sobre la apreciación de los clientes ambulatorios que reciben servicio Odontológico en el establecimiento en mención.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **Delimitación Espacial**

Esta investigación se realizó en los pacientes que acuden al servicio de odontología, IPRESS CHILCA, distrito de Chilca, Provincia de Huancayo, región Junín.

### **Delimitación social**

La población comprendida en el trabajo de investigación fueron los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud de Chilca.

### **Delimitación temporal.**

El estudio de investigación se desarrolló desde el mes de Setiembre del 2018 al mes agosto del 2019.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Qué tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- ¿Qué tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad?
- ¿Qué tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según sexo?

- ¿Qué tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción?

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1 Social:**

Los profesionales tienen la capacidad de conocimientos respecto a los tratamientos de una patología en su área de trabajo donde se prepararon académicamente, esto les permite poder emplear diferentes protocolos de atención a fin de dar solución a las patologías que tienen los pacientes, cada institución de la salud tiene diferentes limitantes ya sea de equipos, infraestructura, abastecimiento de materiales, cantidad de profesionales, etc, lo cual incide en la atención y la satisfacción de los pacientes, por lo tanto el estudio es importante porque logramos analizar que factor puede estar interviniendo para no tener una satisfacción adecuada de los pacientes y que posteriormente pueda contribuir a crear estrategias de gestión de los servicios de salud en el Centro de Salud de Chilca y lograr mayor impacto en el bienestar de las personas.

### **1.4.2. Teórica:**

La satisfacción del usuario está considerada como los valores deseables de la prestación de los servicios, por lo tanto, debe de ser una prioridad de los prestadores de servicios aplicarla y mejorarla. El tema es

relevante y necesario debido a que existe una evaluación por parte del paciente respecto a la atención recibida calificándolo como una calidad, como se han encontrado estudios respecto a la satisfacción como una base fundamental para las mejoras de las instituciones respecto a la gestión, este estudio es importante realizarlo para que se pueda tener una informaciones claras y precisas respecto a la asociación entre los tratamientos que reciben y la satisfacción de la calidad de atención que reciben los pacientes en el Centro de Salud de Chilca, que luego servirán para contrastar los resultados con otros estudios similares en diferentes entornos y situaciones.

#### **1.4.3. Metodológica:**

Esta investigación se realizó considerando un proceso reflexivo y metódico. Para lo cual se pone de manifiesto el problema y en base a ello se propone una explicación provisional mediante el planteamiento de la hipótesis. Se pone de manifiesto el método utilizado y los elementos complementarios los cuales podrán ser utilizados en futuros trabajos de investigación. El estudio fue importante porque aplicó metodologías actuales basadas en evidencias científicas que respalda el procedimiento y esta servirá para futuras investigaciones que identificaran otras variables de estudio.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad.
- Identificar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según sexo.
- Conocer el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de [la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018](#) según nivel de instrucción.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes Nacionales**

**Vicuña M. (15)** Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción y las alteraciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios de obstetricia. Metodología: dicho estudio fue observacional, descriptivo y transversal, en el hospital Hipólito Unanue, tiempo promedio de aplicación del instrumento fue de 18 minutos, mediante una entrevista después de que los pacientes tengan el alta. Resultados: Los niveles de satisfacción por la atención a pacientes y familiares resultaron en reclamos más frecuentes en cuanto al tiempo de espera, falta de calidez en el trato y deficiencias en el confort.

##### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

**Landa F, et al (1)** Objetivo: determinar grado de satisfacción de los pacientes en los servicios de odontología del Instituto Mexicano del Seguro Social en Veracruz. Su metodología fue mediante el uso de una encuesta epidemiológica en 14 unidades de medicina familiar, emplearon consentimiento informado, mediante una entrevista a personas de 20 años a mas, varones y mujeres que acudieron a la atención odontológica o médica. Resultados: Obtuvieron al aplicar un cuestionario de

satisfacción donde 73 % eran mujeres y el promedio de edad fue de  $45 \pm 16$  años; 82 % quienes están satisfechos con el servicio prestacional recibido de parte del odontólogo y un gran porcentaje no consideran presentar queja.

**Hernández M, et al (2)** El objetivo de su investigación fue establecer el grado de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis crónica con relación a la atención recibida en la Unidad objeto de estudio.

Su metodología fue un estudio descriptivo, transversal, donde emplearon un cuestionario con ítems y escala de Likert en un hospital. Resultados: Obtuvieron que el 51,8% eran hombres, con edad media 71,18. En estos pacientes encontraron que las variables que fueron estudiada y muestran que tienen menor satisfacción: el excesivo tiempo en la sala de espera para ser atendidos por el profesional, la dificultad de acceso al hospital y el pobre nivel de comunicación de parte del personal de la unidad hacia los familiares.

**Hincapié A, et al (3).** Objetivo: Determinar la satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia en el año 2001. Metodología: Investigaron en 320 usuarios de posgrado de una facultad de odontología con una duración de 15 a 20 minutos por persona. Resultados: Manifestaron, falencias administrativas y deficiencias en la información brindada, 95,6% estaban satisfechos con la atención al

problema de salud bucal, el 85,3% está satisfecho, con el tiempo que dura el tratamiento y 96,2% menciona una satisfacción respecto al tratamiento.

**Lara N, et al (4)** Objetivo: Saber, la opinión de los usuarios del servicio de Odontología a nivel de los Centros de Salud Comunitarios en Zapotitla y San José, en Tláhuac, D.F. Metodología: Describen en su estudio sobre satisfacción, cuya muestra no probabilística de pacientes que acudían de forma consecutivas, aplicando un cuestionario, estableció una escala para determinar el grado de satisfacción. Los resultados la población de ambos sexos fueron similares, el grupo de edad fue de 6 a 14 años, el motivo principal de su asistencia fue por prevenir molestias, obteniendo como resultados que la satisfacción fue positiva.

**Lora I, et al (5)** Objetivo: determinar el nivel de satisfacción y la calidad percibido por pacientes de los servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Metodología: Estudio transeccional realizado en 277 usuarios, emplearon una encuesta estructurada, con variables sociodemográficas, realizaron un análisis descriptivo y bivariado. Resultados: Encontraron que la mitad de los usuarios fueron mujeres con 39 años en promedio, y que percibieron que la atención fue con calidad, en cuanto al nivel de calidad y satisfacción logran percibir satisfactoriamente.

**Agudelo A, et al (6)** Objetivo: Establecer la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Antioquia, sede Medellín, con los



servicios odontológicos prestados por la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la misma Universidad, desde la optica del usuario y el profesional que otorga atención. Metodología: estudio descriptivo, cuantitativo y cualitativo, aplicaron una encuesta a 98 estudiantes, donde asignaban un puntaje de 1 a 10 para cada uno de los ítems analizados. Resultados: Mencionan que la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio de odontología de la institución que presta servicios de salud en Medellín Colombia. Encontraron en estudiantes es de una alta satisfacción por encima del 50% y que esta satisfacción es alta comparada con otros estudios locales que evaluaron.

**Chungara C. (7)** Objetivo: Mejorar la unidad de Estomatología relacionando: satisfacción del usuario y calidad de atención en salud Estomatológica en el centro de Salud Pacasa Red 4 gestión 2010. Metodología: Fue una investigación descriptiva, observacional y de corte transversal, a pacientes mayores a 18 años, en una muestra de 327 pacientes. Resultados: determinó que la confiabilidad, empatía y capacidad de respuesta tenían puntajes mas altos y que se encuentran satisfechos con el trato otorgado, solución de problemas y aptitud del profesional.

**Muza R y Muza P. (8)** Objetivo: determinar el nivel de satisfacción de pacientes de sexo femenino en tres especialidades odontológicas: cirugía oral, odontopediatría y periodoncia. Metodología: estudio descriptivo, exploratorio, mediante encuestas de opinión, no

probabilístico, en pacientes que habían recibido al menos 2 atenciones, en un instrumento de 10 preguntas, su instrumento utilizó la escala de tipo de Likert. Resultados: Encontrando que la apreciación fue regularmente satisfecho en cuanto a las explicaciones que da el profesional con respecto al tratamiento y el acceso al tratamiento, también muestran una gran disponibilidad de los servicios evaluados.

**Iguarán R, et al (9)** Objetivo: Estudiar sobre la satisfacción de los pacientes del servicio médico odontológico de la Universidad de Zulia. Metodología: Estudio descriptivo, no experimental, en 250 sujetos, transeccional, las técnicas utilizados en el estudio fue observación directa y la observación mediante encuesta. Resultados: Encontró una baja satisfacción en la percepción de los pacientes hacia la calidad prestacional de los servicios, también observaron que hay una alta insatisfacción en las expectativas y las necesidades de los estudiantes.

**Al B, et al (10)** Objetivo: Propósito de evaluar el nivel de satisfacción del paciente con tres servicios de la especialidad de odontología: cirugía oral, periodoncia, y prostodoncia fija. Metodología: Realizaron en un muestreo de 1,242 pacientes, mayores de 16 años que recibió atención dental por lo menos dos veces en la clínica dental principal centro, Al-Amiri, Kuwait, ellos fueron entrevistados por investigadores independientes sobre su experiencia de visitas previas. Pacientes reportados su nivel de satisfacción en una escala Likert de 5 puntos para ítems en el cuestionario, que se centró en cuatro áreas: acceso, comunicación del dentista, ayuda del personal y aspectos

estructurales de la práctica. Resultados fueron que en promedio 49.4% (25.9–89.6%) de los pacientes participantes calificaron el nivel de atención recibido como excelente. Zonas clasificadas como las más pobres incluido tiempo de espera para una cita y espera tiempo en la clínica para acceder al dentista. Los participantes estaban menos satisfechos con la explicación del profesional con respecto a su enfermedad, tratamiento dental y confidencialidad de registros médicos. Las áreas que recibieron calificaciones excelentes por parte de los pacientes incluyeron: comunicación (escucha y comprensión quejas 40.0% y tratamiento cortés 57.8%), y aspectos estructurales (disponibilidad de control de infecciones y medidas de seguridad del 89,6% e instrumentos esterilizados envasados 78,9%, Concluyeron que se observó un nivel de satisfacción razonablemente alto.

**López J, et al (11)** Objetivo: Explorar la satisfacción al recibir una atención está relacionada con la aceptación que experimenta un usuario y depende de diversos factores. Metodología: Estudio exploratorio cuantitativo y cualitativo mediante encuesta telefónica a 55 pacientes y ocho entrevistas a profundidad. Resultados: La valoración del servicio fue buena, por la oportuna atención y el trato de docentes y alumnos.

**Bucchi C, et al (12)** Objetivo: establecer el porcentaje de grado de cumplimiento en pacientes que reciben atención dental de urgencia, en cinco establecimientos de atención primaria de salud en la ciudad de Temuco. Metodología: Estudio de corte transversal, donde se aplicó un formulario estándar a 305 pacientes, los pacientes fueron informados

sobre las características de las encuestas. Resultados: Encontraron que la satisfacción supera el 80%, que se realizó en 305 pacientes, donde encontraron que el 53,4% fueron mujeres, un 60,9% tienen de 20-60 años, el 54,8% de los pacientes acuden por dolor, se realizaron exodoncias en 62,3% y 22,9% reciben recetas médicas, más de la mitad consideran excesivo el tiempo de espera.

**López O, et al (13)** Objetivo: Relacionar variables sociodemográficas: niveles de ansiedad y las distintas creencias en salud oral con la satisfacción del paciente. Metodología: Estudio descriptivo, muestreo sistemático, se aplicó un cuestionario, en la sala de espera de la institución, después recibieron la atención, en 342 pacientes. Resultados: Los pacientes insatisfechos tenían prótesis total, también mencionan que la insatisfacción se relaciona con las características sociodemográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la autoeficacia, el miedo al odontólogo.

**Betín A, et al (14)** Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de la calidad de atención brindada a pacientes por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. Metodología: En una población de 3342 historias clínicas de pacientes, 292 historias seleccionados mediante el programa Epiinfo versión 10.0, aplicaron criterios de selección, luego localizaron a los pacientes, siguieron las normas de consideraciones éticas, para aplicar la encuesta. Resultados: La satisfacción del usuario se evalúa en los servicios de salud, el 89% manifiestan satisfacción con los servicios recibidos, el 94% consideró los

servicios económicos respecto a otras instituciones y que la duración de los tratamientos fue considerada adecuada para el 88%.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **- SATISFACCIÓN (16)**

Satisfacción en función del desempeño percibido y de las expectativas, de tal manera que, si cumple con la expectativa, el usuario queda satisfecho, pero si el desempeño excede las expectativas, el usuario queda muy satisfecho o complacido con la organización.

### **- SATISFACCIÓN –CLIENTE (16)**

Es importante determinar el nivel de satisfacción de los clientes de los diferentes productos y/o servicios que se ofrecen en el mercado, siendo esta una base para poder ofertar bienes y servicios que se caracteriza por la calidad y la excelencia.

En la Actualidad se busca la excelencia, siendo este un factor importante en la percepción y expectativas del cliente.

### **- NECESIDAD DEL CLIENTE (3, 13, 16)**

Toda necesidad es el deseo, aspiración que tiene un individuo sobre un algo.

Todo tiene una escala siendo necesarios o urgentes.

Si se deja de satisfacer una necesidad, esta influye mucho en la percepción del cliente.

Existen necesidades:

- Atención personal - directa
- Saludo agradable – por el personal
- Sonrisa cálida – por el personal que lo atiende

Sentirse cómodo y relajado:

- Presentarse al inicio
- Preguntar si se siente cómodo
- Hablar en un lenguaje de fácil entendimiento, enfocarse en lo indispensable.

#### - **SENTIRSE IMPORTANTE**

Lo cual implica que la institución debe hacer algo muy importante y gran significancia para el cliente.

- Descubrir sus verdaderas necesidades individuales.
- Ser reconocidos
- Llamarlo por su nombre
- Reconocerlo inmediatamente si ha estado con anterioridad en el servicio.
- Percepciones del cliente
- La forma en que la persona motivada realmente actúe depende de su percepción de la situación

Expectativas del cliente

Son considerados todas las actitudes que el cliente asume, quiere o espera recibir de la compañía a la cual se dirige para recibir un servicio o producto. (16)

El servicio odontológico

Cuando hablamos de ello, no referimos a una prestación de servicios en la salud.

Satisfacción del cliente: Percepción, necesidades y expectativas del cliente.

- **Percepción del Cliente (16)**

Lo que el cliente observa es: Las condiciones físicas, distribución del espacio, condiciones del ambiente, calidad del servicio, atención del personal, presencia del personal, ponerse en el lugar de los demás, satisfacción por el servicio brindado y desempeño del personal

Necesidades del cliente: Atención personalizada, su comodidad y relajamiento, de pertenencia, sentirse importante y sentirse reconocido.  
Expectativas del cliente: Eficacia, confidencialidad, servicialidad e interés personal. (13)

- **CALIDAD (8)**

Es un conjunto de estándares que se brinda en un servicio, representa y tiene un impacto hacia el cliente, siendo este una parte de la sociedad, ello interviene y ayuda para mejorar las expectativas de los usuarios.

- **SATISFACCIÓN (3)**

El término “satisfacción” satis, que es entendido como bastante, y facio que está orientado a hacer, por lo tanto, es conocido como hacer bastante.

La psicología es una de las ciencias que más se ha dedicado al problema de la satisfacción.

Definición cronológica de la satisfacción (2, 6)

Satisfacción del cliente, consumidor, usuario o paciente

Todos los días, una persona acude a las instituciones de salud en espera de algo, otras personas lo atienden con la idea de satisfacerlo y en caso de que estos lleguen a constatar que no le aportan lo esperado, quedan a la espera que en la próxima oportunidad puedan subsanar las fallas.

- **Calidad de servicio: (17)**

Al referirnos de la satisfacción como un buen predictor de todo el cumplimiento del tratamiento y adhesión a la consulta o proveedor de servicios, es necesario ver este tema desde un punto de vista útil para evaluar los lugares donde se brinda atención, puesto que esto puede ser considerado como consultorios y que cada modelo de comunicación sirve como un punto razonable para entender las necesidades del paciente para poder ser empleados sistemáticamente para mejorar y renovar la organización de servicios que se ofrece.



Existen 5 factores que son de relevancia para las entidades que ofrecen servicio:

- Criterio Tangibilidad
- Criterio Fiabilidad
- Criterio Capacidad de respuesta
- Criterio Seguridad.
- Criterio Empatía.

Siendo estas necesarias para analizar la calidad y sobre todo la satisfacción de los clientes.

Tenemos así las siguientes características de cada uno de ellos: (18)

### **2.3. Marco conceptual**

- **Satisfacción (3):** Grado de comodidad percibida de un individuo que recibe un tipo de servicio.
- **Calidad (7):** Es el resultado de un tipo de producto que se le brinda.
- **Tangibilidad (17):** Es todo lo detectable en las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.
- **Fiabilidad (17):** Es la aptitud **para** realizar el servicio prometido de forma adecuada y cuidadosa a la **población**.
- **Atención (9):** Tipo de servicio que se da a un cliente o usuario respecto a un producto.

- **Edad (13):** Tiempo de supervivencia de un individuo medido **hasta** la actualidad.
- **Sexo (14):** Características externas de una persona que lo diferencia en su **género.**

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis General**

**H1:** El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018

**H0:** El tipo de tratamiento no está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018

#### **3.2 Hipótesis Específicas**

##### **Hipótesis Verdadera:**

El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad y sexo.

##### **Hipótesis Nula:**

El tipo de tratamiento no está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad y sexo.

### **Hipótesis Verdadera:**

El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción.

### **Hipótesis Nula:**

El tipo de tratamiento no está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción

### **3.3. Variables**

<b>VARIABLE</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>TIPO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICE</b>	<b>ESCALA</b>
VARIABLE 1 Tipo de tratamiento	Característica del tratamiento recibido a nivel bucal	Cualitativo Politómico	Restauración Endodoncia Cirugía bucal Profilaxis	Preguntas del cuestionario	Nominal
VARIABLE 2 Satisfacción de la calidad de servicio	Grado de confort que manifiesta una persona	Cualitativa Politómico	Muy satisfactorio Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio Muy insatisfactorio	Preguntas del cuestionario	Ordinal
VARIABLE COVARIABLE: Edad:	Número de años de vida de una persona	Cuantitativa Intervalo	18-22 23-28 29-30	Año registrado de nacimiento en el documento de identidad	Ordinal
Sexo	Genero del ser humano	Cualitativo Dicotómico	Masculino Femenino	Características físicas externa	Nominal
Nivel de instrucción	Grado de preparación académica	Cualitativa Politómica	Primaria Secundaria Superior	Preguntas del cuestionario	Ordinal

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

Científico, para lo cual se planteó la hipótesis, aplicación de la metodología y obteniendo los resultados correspondientes, aplicando el rigor científico estipulado.19,20

#### **4.2. Tipo de investigación**

Básico, debido a que la presente busca incrementar el conocimiento de la realidad, es transversal porque se realizó en un periodo determinado de tiempo. 19,20

#### **4.3. Nivel de investigación**

Correlacional, por que busca el nivel de relación significativa de las variables de estudio. 19,20

#### **4.4. Diseño de la investigación**

No experimental, porque la investigación no ha logrado realizar una modificación o cambio de las características de los pacientes en estudio. 19,20

#### 4.5. Población y muestra

##### **Población:**

La población fue de 372 pacientes atendidos en odontología.

##### **Muestra**

Fórmula de muestreo aleatorio simple con el tamaño de la población total

n= muestra necesaria a obtener

Z $\alpha$ /2= Margen de confiabilidad para una confianza de 95% o un  $\alpha=0,05$ , Z= 1,96.

S= Desviación estándar de la población.

E= Error de diferencia máxima entre la media muestral y la media de la población que está dispuesto a aceptar con el nivel de confianza que se ha definido.

N= Tamaño de la población.

Fórmula

$$n = \frac{S^2}{\frac{\epsilon^2}{Z^2} + \frac{S^2}{N}}$$

Valores

S= 0,4

$\epsilon$ = 0,05

Z= 1,96

N= 372

Resultado

$$n = \frac{(0,4)^2}{\frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + \frac{(0,4)^2}{110}} = \frac{0,16}{\frac{0,0025}{0,00065} + \frac{0,16}{372}} = 148.02$$

La muestra estuvo conformada por 148 pacientes

**Criterios de inclusión y exclusión:**

**Criterios de Inclusión:**

- o Pacientes que acepten participar en el estudio.
- o Pacientes de sexo masculino y femenino.
- o Pacientes del rango: 18 años cumplidos a 30 años, 11 meses y 29 días
- o Pacientes sin discapacidad física.
- o Pacientes continuadores del establecimiento de salud

**Criterios de exclusión:**

- o Pacientes con patologías sistémicas crónicas.
- o Pacientes que no sepan leer ni escribir.
- o Pacientes que no acepten firmar el consentimiento.
- o Pacientes con referencias
- o Pacientes sin registro en el establecimiento
- o Pacientes con discapacidad

**4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**Técnicas:**

Encuesta porque tuvo un contenido de las variables de estudio.

Encuesta (Anexo 3): Para el manejo de todos los datos, que posteriormente fueron procesados con el paquete estadístico respectivo.

### **Instrumentos**

Para la obtención de los resultados indicados se utilizó la encuesta con variables necesarias respecto al estudio

### **Procedimientos de recolección de datos:**

Para la investigación que previamente se realizó la validez del instrumento, se tuvo que luego entregar una carta de presentación a la institución de salud para los permisos respectivos (Anexo 05), una vez presentado el mencionado documento se procedió a coordinar las fechas de visita a la institución para evitar inconvenientes con las actividades propias de trabajo y lograr así la colaboración efectiva de los participantes, a quienes previamente se les explico en qué consistía el estudio, luego se les hizo entrega de un consentimiento informado a cada uno (Anexo 06), luego se les entrego el instrumento de recolección de datos ( Anexo 03), para el desarrollo respectivo, las personas fueron orientadas en caso de que tengan alguna pregunta o inconvenientes, dejando así 15 minutos por persona para que puedan rellenar la información solicitada en la encuesta, como se puede observar en las imágenes de ejecución (Anexo 07)



### **Confiabilidad y validez de los instrumentos empleados:**

Al desarrollar la validación del instrumento, primero se solicitó a cada profesional que fue considerado como experto: una copia del instrumento Encuesta (Anexo 03), luego se les alcanzo la matriz de consistencia (Anexo 01), y para que puedan desarrollar la validez se les hizo entrega de una ficha de juicio de experto (Anexo 04) participaron 3 expertos y, dando así su conformidad del instrumento., los expertos lograron calificar y llegar con consenso de que el instrumento era viable y factible obteniendo una validez total de cada uno de ellos.

### **Confiabilidad**

Luego el instrumento logro ser confiable al ser aplicado en la población de estudio y no obteniendo así ningún inconveniente al aplicar en un grupo representante de la población de estudio. Siendo este un formato ideal para ser aplicado por que es entendible y adecuado.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

**Análisis descriptivo:** Los datos de las variables se muestran en tablas descriptivas y gráficos donde se observan el número o frecuencia y el porcentaje respectivamente

**Análisis correlacional y contraste de hipótesis:** Para las tablas de contingencia se utilizaron la prueba de Chi<sup>2</sup> para evaluar el nivel de significancia.

**Uso de Paquetes Estadísticos:** Se utilizó el programa de SPSS versión 24 en español.

#### **4.8 Aspecto ético de la investigación**

utilizamos la ficha de Consentimiento Informado a persona adulta (anexo 05) para los pacientes con el criterio de inclusión en el estudio

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

En el desarrollo de resultados se presenta la información según las variables empleadas en el estudio y los objetivos.

**Tabla 01**

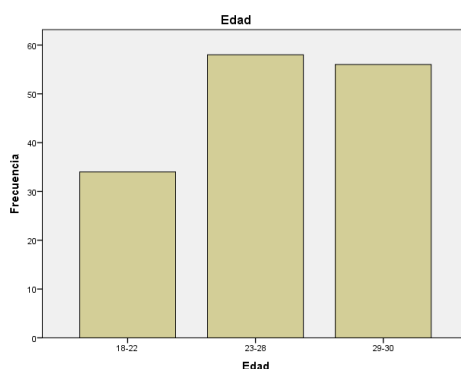
Distribución de la edad de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-22	34	23,0
23-28	58	39,2
29-30	56	37,8
Total	148	100,0

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Gráfico 01**

Edad de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Interpretación:** Se encontró 58(39.2%) que tenían entre 23-28 años de edad, de los pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

**Tabla 02**

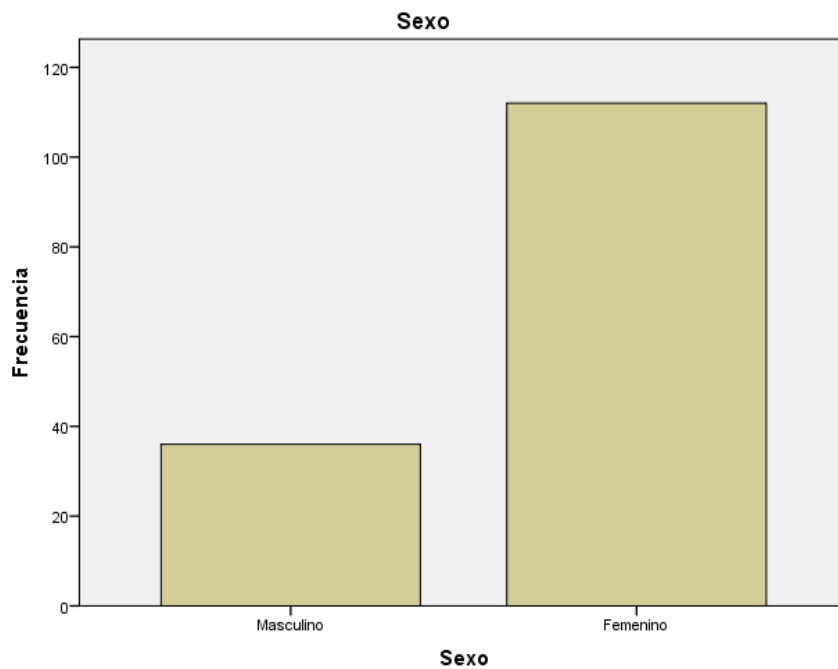
Sexo de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	24,3
Femenino	112	75,7
Total	148	100,0

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Gráfico 02**

Sexo de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Interpretación:** Se identificó que 112(75.7%) eran del sexo femenino, de los pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

**Tabla 03**

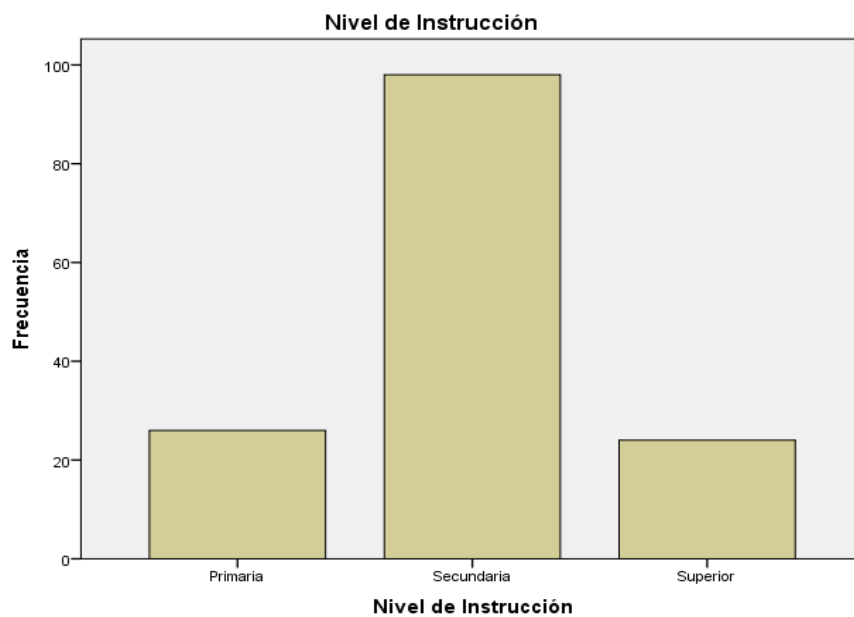
Nivel de instrucción de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca  
2018

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	26	17,6
Secundaria	98	66,2
Superior	24	16,2
Total	148	100,0

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Gráfico 03**

Nivel de instrucción de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca  
2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Interpretación:** Se logró encontrar que 98(66.2%) tenían un nivel de instrucción de secundaria, de los pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

**Tabla 04**

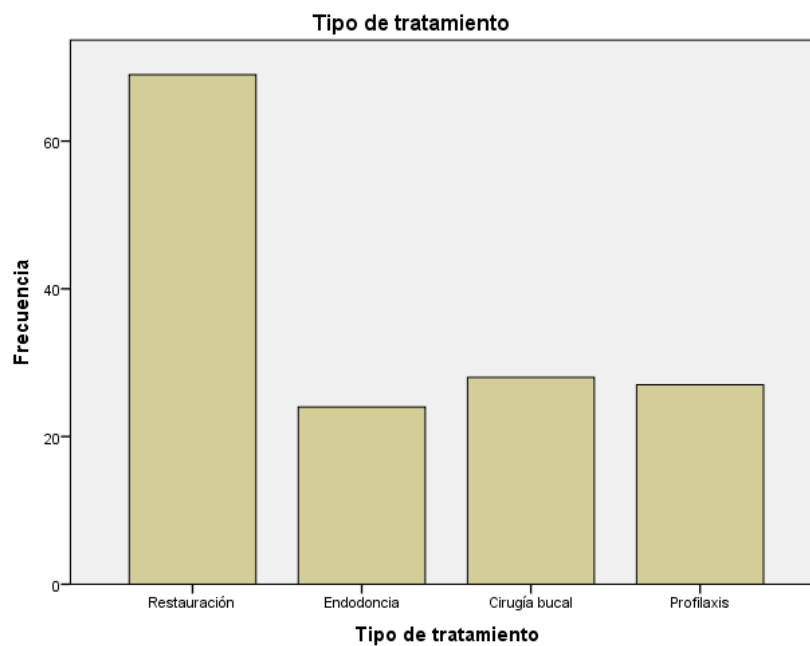
Tipo de tratamiento de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca  
2018

Tipo de tratamiento	Frecuencia	Porcentaje
Restauración	69	46,6
Endodoncia	24	16,2
Cirugía bucal	28	18,9
Profilaxis	27	18,2
Total	148	100,0

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Gráfico 04**

Tipo de tratamiento de pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca  
2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Interpretación:** Se observó que 69(46.6%) recibieron el tipo de tratamiento de restauración, de los pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018.

**Tabla 05**

Distribución de la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018

Satisfacción de la calidad del servicio	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfactorio	13	8,8
Satisfactorio	64	43,2
Medianamente satisfactorio	67	45,3
Insatisfactorio	3	2,0
Muy insatisfactorio	1	,7
Total	148	100,0

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Gráfico 05**

Satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

**Interpretación:** Se describe que 67(45.3%) de los pacientes, se encontraban medianamente satisfechos con la calidad de servicio de odontología.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

**Tabla 06**

Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

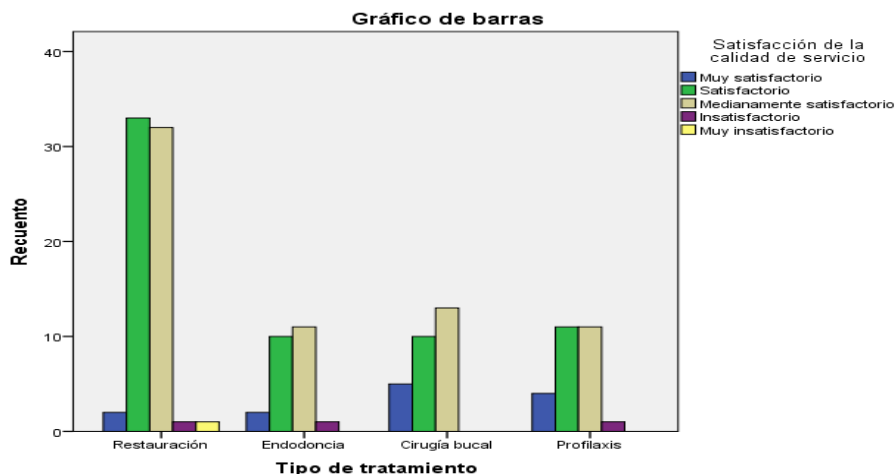
Tipo de tratamiento	Satisfacción de la calidad de servicio					Total F(%)
	Muy satisfactorio F(%)	Satisfactorio F(%)	Medianamente satisfactorio F(%)	Insatisfactorio F(%)	Muy insatisfactorio F(%)	
Restauración	2 (1.4)	33(22.3)	32(21.6)	1(0.7)	1(0.7)	69(46.6)
Endodoncia	2(1.4)	10(6.8)	11(7.4)	1(0.7)	0(0)	24(16.2)
Cirugía bucal	5(3.4)	10(6.8)	13(8.8)	0(0)	0(0)	28(18.9)
Profilaxis	4(2.7)	11(7.4)	11(7.4)	1(0.7)	0(0)	27(18.2)
<b>Total</b>	<b>13(8.8)</b>	<b>64(43.2)</b>	<b>67(45.3)</b>	<b>3(2)</b>	<b>1(0.7)</b>	<b>148(100)</b>

Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

Chi<sup>2</sup>= 0.606 los datos no son significativos

**Gráfico 06**

Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad del servicio en pacientes de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018



Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

Chi<sup>2</sup>= 0.606 Los datos no son significativos

**Interpretación:** Con respecto al tipo de tratamiento de restauración el 32(21.6%) se encontraban medianamente satisfechos de los pacientes de odontología, con un p= 0.606 no significativo.



**Tabla 07**

Tipo de tratamiento asociado a la edad en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

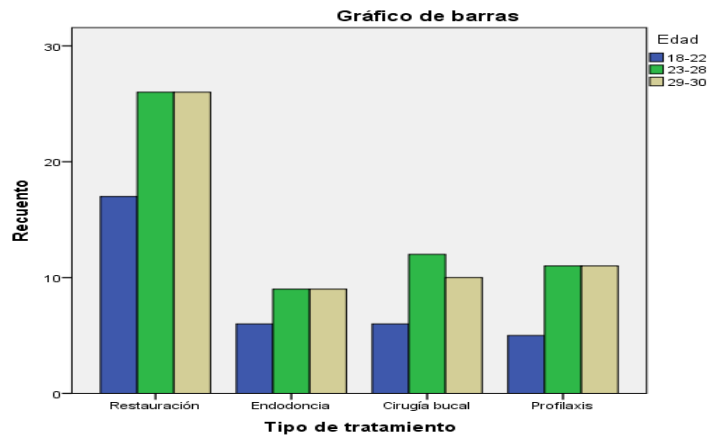
Tipo de tratamiento	Edad			Total F(%)
	18-22 años	23-28 años	29-30 años	
	F(%)	F(%)	F(%)	
Restauración	17 (11.5)	26(17.6)	26(17.6)	69(46.6)
Endodoncia	6(4.1)	9(6.1)	9(6.1)	24(16.2)
Cirugía bucal	6(4.1)	12(8.1)	10(6.8)	28(18.9)
Profilaxis	5(3.4)	11(7.4)	11(7.4)	27(18.2)
<b>Total</b>	<b>34(23)</b>	<b>58(39.2)</b>	<b>56(37.8)</b>	<b>148(100)</b>

Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2 = 0.995$  Los datos no son significativos

**Gráfico 07**

Tipo de tratamiento asociado a la edad en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2 = 0.995$  Los datos no son significativos

**Interpretación:** Con respecto al tipo de tratamiento de restauración el 32(21.6%) se encontraban entre 23-28 y 29 a 30 años los pacientes de odontología, con un  $p = 0.995$  no significativo.

**Tabla 08**

Satisfacción de la calidad de atención asociado a la Edad en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

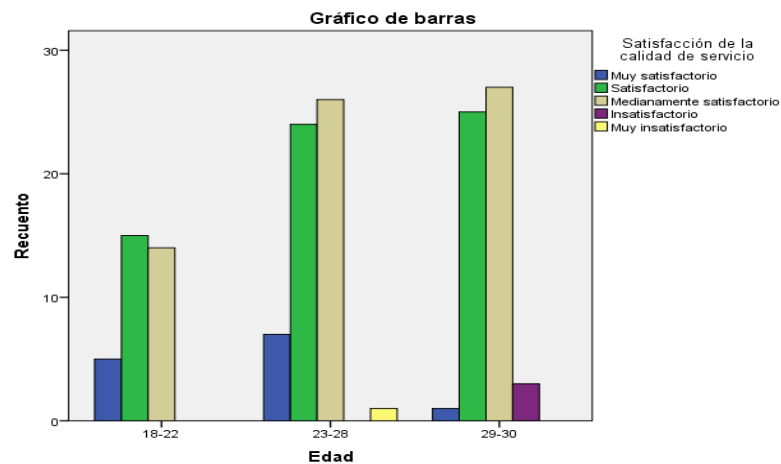
Edad	Satisfacción de la calidad de servicio					Total F(%)
	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
	F(%)	F(%)	F(%)	F(%)	F(%)	
18-22	5(3.4)	15(10.1)	14(9.5)	0(0)	0(0)	34(23)
23-28	7(4.7)	24(16.2)	26(17.6)	0(0)	1(0.7)	58(39.2)
29-30	1(0.7)	25(16.9)	27(18.2)	3(2)	0(0)	56(37.8)
Total	13(8.8)	64(43.2)	67(45.3)	3(2)	1(0.7)	148(100)

Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

Chi<sup>2</sup>= 0.152 Los datos no son significativos

**Gráfico 08**

Satisfacción de la calidad de atención asociado a la Edad en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



Fuente: Observación – (Ficha de recolección de datos).

Chi<sup>2</sup>= 0.152 Los datos no son significativos

**Interpretación:** Según la edad de 29-30 años se encontró que estaban 27(18.2%) medianamente satisfechos con la calidad de servicio, los pacientes

de odontología del Centro de Salud de Chilca 2018, con un  $p= 0.995$  no significativo.

**Tabla 09**

Tipo de tratamiento asociado al sexo en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

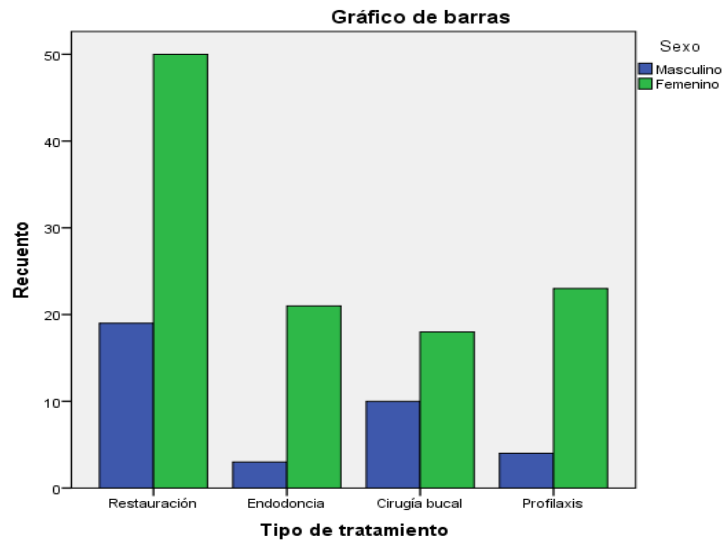
Tipo de tratamiento	Sexo		Total F(%)
	Masculino F(%)	Femenino F(%)	
Restauración	19 (12.8)	50(33.8)	69(46.6)
Endodoncia	3(2)	21(14.2)	24(16.2)
Cirugía bucal	10(6.8)	18(12.2)	28(18.9)
Profilaxis	4(2.7)	23(15.5)	27(18.2)
<b>Total</b>	<b>36(24.3)</b>	<b>112(75.7)</b>	<b>148(100)</b>

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.138$  Los datos no son significativos

**Gráfico 09**

Tipo de tratamiento asociado al sexo en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.138$  Los datos no son significativos

**Interpretación:** Según el sexo femenino se encontró que 50(33.8%) habían recibido tratamiento de restauración en los pacientes de odontología, con un  $p= 0.138$  no significativo

**Tabla 10**

Satisfacción de la calidad de atención asociado al sexo en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

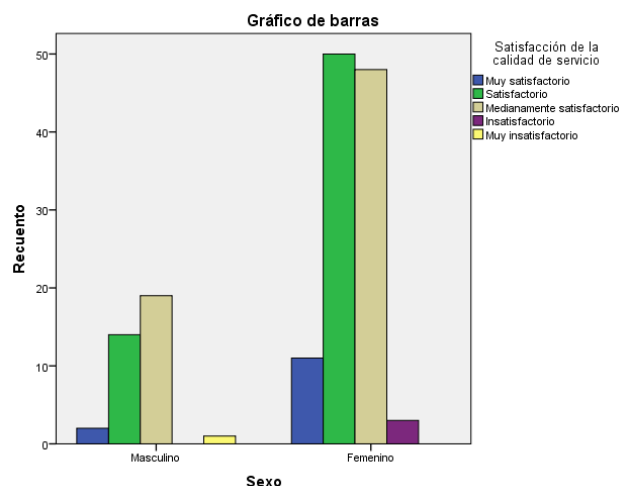
Sexo	Satisfacción de la calidad de servicio					Total F(%)
	Muy satisfactorio F(%)	Satisfactorio F(%)	Medianamente satisfactorio F(%)	Insatisfactorio F(%)	Muy insatisfactorio F(%)	
Masculino	2(1.4)	14(9.5)	19(12.8)	0(0)	1(0.7)	36(24.3)
Femenino	11(7.4)	50(33.8)	48(32.4)	3(2)	0(0)	112(75.7)
Total	13(8.8)	64(43.2)	67(45.3)	3(2)	1(0.7)	148(100)

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.245$  Los datos no son significativos

**Gráfico 10**

Satisfacción de la calidad de atención asociado al sexo en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.245$  Los datos no son significativos

**Interpretación:** Según el sexo femenino se encontró que 50(33.8%) estaban satisfechos con la calidad de servicio como pacientes de odontología, con un  $p= 0.245$  no significativo.

**Tabla 11**

Tipo de tratamiento asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

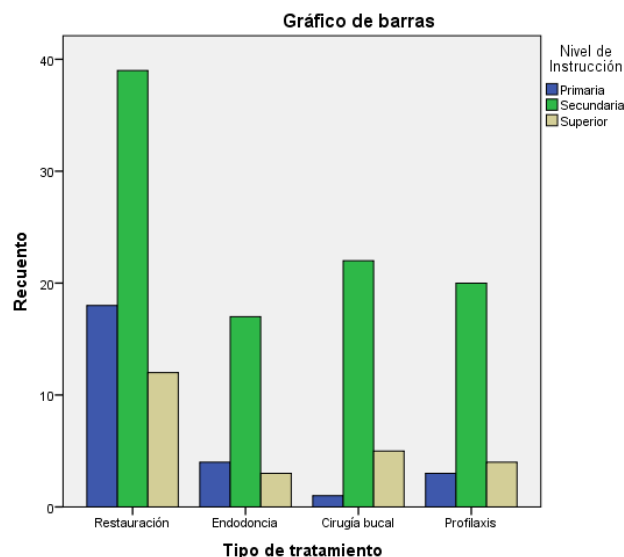
Tipo de tratamiento	Nivel de Instrucción			Total F(%)
	Primaria F(%)	Secundaria F(%)	Superior F(%)	
Restauración	18 (12.2)	39(26.4)	12(8.1)	69(46.6)
Endodoncia	4(2.7)	17(11.5)	3(2)	24(16.2)
Cirugía bucal	1(0.7)	22(14.9)	5(3.4)	28(18.9)
Profilaxis	3(2)	20(13.5)	4(2.7)	27(18.2)
<b>Total</b>	<b>26(17.6)</b>	<b>98(66.2)</b>	<b>24(16.2)</b>	<b>148(100)</b>

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.178$  Los datos no son significativos

**Gráfico 11**

Tipo de tratamiento asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.178$  los datos no son significativos

**Interpretación:** Se identificó que 39(26.4%) se realizaron restauración y tenían un nivel de instrucción de secundaria de los pacientes de odontología, con un  $p= 0.178$  no significativo.

**Tabla 12**

Satisfacción de la calidad de atención asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018

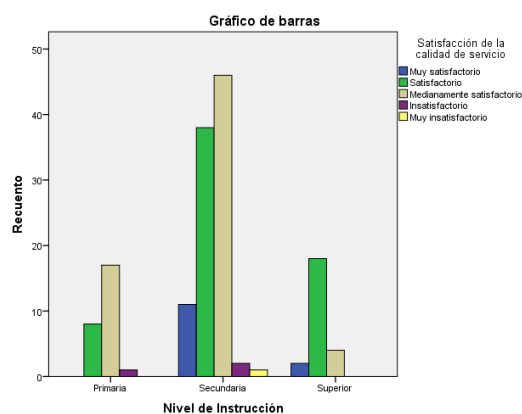
Nivel de Instrucción	Satisfacción de la calidad de servicio					Total F(%)
	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Medianamente satisfactorio	Insatisfactorio	Muy insatisfactorio	
	F(%)	F(%)	F(%)	F(%)	F(%)	
Primaria	0 (0)	8(5.4)	17(11.5)	1(0.7)	0(0)	26(17.6)
Secundaria	11(7.4)	38(25.7)	46(31.1)	2(1.4)	1(0.7)	98(66.2)
Superior	2(1.4)	18(12.2)	4(2.7)	0(0)	0(0)	24(16.2)
<b>Total</b>	<b>13(8.8)</b>	<b>64(43.2)</b>	<b>67(45.3)</b>	<b>3(2)</b>	<b>1(0.7)</b>	<b>148(100)</b>

**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.021$  Significativo

**Gráfico 12**

Satisfacción de la calidad de atención asociado al nivel de instrucción en pacientes de odontología, Centro de Salud de Chilca 2018



**Fuente:** Observación – (Ficha de recolección de datos).

$\chi^2= 0.021$  Significativo

**Interpretación:** Se logró observar que 46(31.1%) estuvieron medianamente satisfechos con un nivel de instrucción de secundaria, que fueron atendidos como pacientes de odontología, con un  $p= 0.021$  Significativo

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la odontología, los tratamientos dentales de los pacientes influyen para la apreciación de la satisfacción con respecto a la calidad de atención que ellos reciben en diversos lugares, ya que estos son fundamentales para mejorar la calidad de servicio de una institución y por ende la gestión que está dirigiendo a fin de poder mejorar y brindar una mejora en todos sus aspectos. En la investigación encontramos que 39.2% de pacientes entre 23-28 años siendo menor a lo presentado por **Bucchi C y Colaboradores (2012)**<sup>2</sup> cuyo estudio presenta un 60.9% de los pacientes de 20 -60 (años), **Betín A. y colaboradores (2009)**<sup>4</sup> refieren 49% en pacientes de 20 – 30 años, **Lora I. y colaboradores (2016)**<sup>10</sup> 46.6% de los (participantes) con edades de 18 – 37 años y **Landa F. y colaboradores (2007)**<sup>5</sup> con un 43% de los pacientes de 20 – 39 años de edad. De igual manera se pudo determinar que nuestro trabajo obtuvo mayores porcentajes a lo escrito por **Hincapie A. y otros (2004)**<sup>7</sup> con su muestra de 30% en las personas de 19-25 años y **López J. y colaboradores (2013)**<sup>1</sup> con un 5.5% en pacientes menores a 34 años de edad. Esta diferenciación se debe a la diversidad de los rangos que tiene como criterio cada autor.

También se observó que 112(75.7%) eran de sexo femenino, dichos resultados fueron similares a lo encontrado por **López J. y Colaboradores (2013)**<sup>1</sup> con un 43(78.2%), pero son mayores estos hallazgos frente a lo presentado por **Lora I. y Colaboradores (2016)** 175(63.2%), **Betín A y Colaboradores (2009)** femenino 62%, **López O y colaboradores (2010)**<sup>10</sup> que menciona el género femenino con 56.7%, **Hincapie A y Colaboradores ( 2004)**<sup>7</sup> con 55.3% de



mujeres, **Bucchi C y Colaboradores (2012)<sup>2</sup>** 53.4% del sexo femenino, **Landa F. y colaboradores (2007)<sup>5</sup>** mayor población femenina. Pero también fueron diferente nuestros resultados a lo encontrado por **Hernández M y Colaboradores (2005)<sup>6</sup>** cuyo estudio muestra un 51.8% de hombres y lo descrito por **Lara N y colaboradores (2000)<sup>8</sup>** cuya población fue similar entre hombres y mujeres. Estas ligeras discrepancias pueden deberse a la cantidad de muestra en los estudios y a que existe aún un mayor porcentaje de población de mujeres en los diferentes lugares de estudio.

También se pudo observar en los resultados de nuestra investigación que el nivel de instrucción secundaria fue en 98(66.2%) estos hallazgos son un poco mayores frente a lo mencionado por **Bucchi C y Colaboradores (2012)<sup>2</sup>** con 154(50.2%) de sus participantes tenían una educación media completa e incompleta y son mayores a lo encontrado por **Hincapie A y Colaboradores (2004)<sup>7</sup>** donde 21.4% de sus participantes tenían estudios de secundaria completa. Esto puede deberse a la variedad de pacientes que pueden acudir a diferentes lugares de prestación de servicios de salud.

También se puede observar que respecto al tipo de tratamiento de cirugía bucal se realizaron en 28(18.9%) estos son resultados con menor cantidad mencionado por **Bucchi C y Colaboradores (2012)<sup>2</sup>** Los tratamientos de extracción fueron en 193 (63.3%). En general los pacientes acuden a un establecimiento de salud para realizarse tratamientos radicales como exodoncias o cirugías, pero esto ha ido reduciendo gracias a la concientización de la población para lograr mejorar su salud bucal.

En cuanto a la satisfacción se ha podido encontrar que 67(45.3%) manifestaron medianamente satisfactorio la calidad de servicio este resultado es semejante a lo encontrado por **Lara N y colaboradores (2000)**<sup>8</sup> donde el 45% estimo muy buena la calidad que tenían en el tratamiento. Pero es más reducido por **Hincapie A y Colaboradores (2004)**<sup>7</sup> 71.7% de los pacientes están satisfechos o muy satisfechos con el proceso de ingreso al programa, **Landa F. y colaboradores (2007)**<sup>5</sup> un 82% manifestó estar satisfecho con el servicio recibido por el dentista, **López O y colaboradores (2010)**<sup>3</sup> el 83% de los pacientes se encuentran satisfechos, **López J. y Colaboradores (2013)**<sup>1</sup> encontró que 48(87.3%) tenían una satisfacción general. **Betin A y Colaboradores (2009)**<sup>4</sup> el 89% de los encuestados menciona sentirse satisfecho con los beneficios obtenidos con respecto a la atención brindada, **Bucchi C y Colaboradores (2012)**<sup>2</sup> 90% satisfecho, **Lora I. y Colaboradores (2016)**<sup>10</sup> encontraron que 99.3% de los participantes se encontraban satisfechos y **Hernández M y Colaboradores (2005)**<sup>6</sup> según su cuestionario evidencia que la mayoría de los pacientes están satisfechos, estos hallazgos pueden deberse a que la gran mayoría de los pacientes al recibir una atención en lugares de atención de salud se encuentran satisfechos frente a los tratamientos o la atención que reciben frente a su problema por el cual asisten a la consulta.

## CONCLUSIONES

1. Se encontró que 33(22.3%) recibieron el tratamiento de restauración y era satisfactorio la calidad de servicio en el Centro de Salud de Chilca 2018 con un  $p= 0.606$  No significativo.
2. La edad de 23-28 años fue en 26(17.6%) que recibieron el tipo de tratamiento de restauración con un  $p= 0.995$  no Significativo y era satisfactorio la calidad de servicio en 27(18.2%) con edades de 29-30 años en el establecimiento de Salud de Chilca 2018 con un  $p= 0.152$  No significativo
3. En 50(33.8%) del sexo femenino recibieron el tipo de tratamiento de restauración con un  $p = 0.138$  No significativo y 50(33.8%) manifestaron satisfactorio la calidad de servicio con un  $p= 0.245$  No Significativo.
4. El nivel de instrucción en 39(26.4%) era de secundaria y recibieron el tratamiento de restauración con un  $p= 0.178$  No significativo y 46(31.1%) se encontraba satisfactorio su apreciación de la calidad de servicio con un  $p= 0.021$  siendo esto significativo.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar estudios de seguimiento a la población para poder observar las mejoras de la satisfacción de la atención.
2. Se sugiere realizar estudios comparativos de centros de salud en todo el Valle del Mantaro y poder ver los niveles de satisfacción.
3. Es necesario impartir la información con las autoridades de cada institución de brinda servicios de salud a las personas a fin de mejorar aspectos que son importantes para la atención de los usuarios.
4. Se recomienda realizar estudios incorporando variables y trabajos de intervención en la población de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Landa F, Méndez F, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev Med Inst Mex Seguro Soc* 2007; 45 (2): 149-155
2. Hernández M, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencia en enfermería. *Rev Soc Esp Enferm Nefrol* 2005; 8 (2): 90/96
3. Hincapié A, Álvaro F, Sánchez L, Arias O. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Fac Odont Univ Ant*, 2004; 15 (2): 5-11
4. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM* 2000; LVII(2):45-49
5. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol.* 2016;12(23):31-40.
6. Agudelo A, Valencia L, Oullón E, Betancur L, Restrepo L, Peláez L. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq* 2008; 19 (2) 13-23

7. Chungara C, Pasten W. Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Pacasa, Red 4 gestión 2010. [Tesis] Universidad Mayor de San Andrés. La paz (Bolivia). 2014.
8. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Rev Chil Salud Pública* 2008; 12 (1): 12-17
9. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*. 2006;10(1): 176-203
10. Al B, Moussa M, Al M, Al G, El A, Al S. Patient Satisfaction with Three Dental Speciality Services: A Centre-Based Study *Med Princ Pract* 2003;12:39–43
11. López J, Pilataxi S, Rodríguez L, Velásquez A, López M, Martínez C, Agudelo A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia)*. 2013; 12 (24): 209-225.
12. Bucchi C, Sepulveda C, Monsalves M, Bustos I. Descripción de la satisfacción usuaria de pacientes que reciben atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de salud. *Int. J. Odontostomat*. 2012;6(3):275-280.
13. López O, Cerezo M, Paz A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia)*. 2010; 9 (18): 124-136

14. Betin A., GuardelaA., Infante K., Díaz A. y Gonzalez F. Satisfacción de lospacientesrespecto a calidad de laatención odontológicaen una institución públicauniversitariade la ciudad de Cartagena. Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud. 2009; 6(2): 95-101
15. Vicuña M. Nivel de satisfacción y disfunciones percibidas sobre la calidad de atención de los servicios obstétricos. Anales de la Facultad de Medicina. 2002; 63(1): 40-50
16. Velandia F, Ardón N, Jara M. Satisfacción y calidad. Análisis de la equivalencia o no de los términos. Rev. Gerenc. Polit. Salud, Bogotá (Colombia). 2007; 6 (13): 139-168.
17. Araya C, Bustos A, Merino J, Ulloa C, Araya J. Calidad del servicio odontológico público basado en percepciones intangibles en paciente sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. Odontoestomatología. 2014; XVI(23):4-12
18. Araya V, Bustos L, Castillo F, Oliva B, Araya G. Determinación de la calidad del servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles. Talcahuano. Chile. Int. J. Odontostomat. 2012; 6(3):349-354.
19. Bernal C. Metodología de la investigación. 2da Edición. Naucalpan (México) Editorial Pearson Educación. 2006.
20. Hernández R. Fernández C. Baptista M. Metodología de la investigación. 6ta Edic. México DF. Edit Mac Graw Hill. 2014.

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### Matriz de consistencia

#### TIPO DE TRATAMIENTO ASOCIADO A LA SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA 2018.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema General:</b> ¿El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad y sexo?</p> <p>¿El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Identificar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad y sexo. Conocer el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según edad y sexo. El tipo de tratamiento está asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Tipo de tratamiento</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción de la calidad de servicio</p> <p><b>Co Variables</b> Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Nivel de instrucción</p>	<p>Restauración Endodoncia Cirugía bucal Profilaxis</p> <p>Muy satisfactorio Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio Muy insatisfactorio</p> <p>18-22 23-28 29-30</p> <p>Masculino Femenino</p> <p>Primaria Secundaria Superior</p>	<p>El estudio descriptivo, transversal, correlacional, no experimental, prospectivo Población: 750 Formula de muestreo aleatorio simple Muestra 185 pacientes Se emplea criterios de inclusión y exclusión Técnica: Encuesta, Validez y confiabilidad Plan de análisis: Descriptivo e inferencial utilizando pruebas estadísticas de Chi<sup>2</sup> y t student Se empleará consentimiento informado.</p>



en pacientes de odontología del centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción?	del centro de salud de Chilca 2018 según nivel de instrucción.				
--	--	--	--	--	--

## ANEXOS 02

### Matriz operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	TIPO	INDICADORES	ÍNDICE	ESCALA
VARIABLE 1 Tipo de tratamiento	Característica del tratamiento recibido a nivel bucal	Cualitativo Politómico	Restauración Endodoncia Cirugía bucal Profilaxis	Preguntas del cuestionario	Nominal
VARIABLE 2 Satisfacción de la calidad de servicio	Grado de confort que manifiesta una persona	Cualitativa Politómico	Muy satisfactorio Satisfactorio Medianamente satisfactorio Insatisfactorio Muy insatisfactorio	Preguntas del cuestionario	Ordinal
VARIABLE COVARIABLE: Edad:	Cantidad de años vividos de un individuo	Cuantitativa Intervalo	18-22 23-28 29-30	Registro según año de nacimiento según el DNI	Ordinal
Sexo	Asignación del género de un ser humano	Cualitativo Dicotómico	Masculino Femenino	Características físicas externas	Nominal
Nivel de instrucción	Grado de preparación académica	Cualitativa Politómica	Primaria Secundaria Superior	Preguntas del cuestionario	Ordinal

## ANEXO 03

### Instrumento de investigación y constancia de su aplicación



Nº 107

### ENCUESTA

**Instrucciones:** A continuación usted tiene preguntas para marcar, deseamos su sinceridad al marcarlos, recuerde que es anónimo y confidencial, luego identifique el cuadro con las abreviaturas de satisfacción, recuerde que solo podrá marcar uno en cada fila según la pregunta.

Edad:  18-22     23-28     29-30    Sexo:  Masculino     Femenino

Nivel de instrucción:  Primaria     Secundaria     Superior

MS= Muy Satisfecho, S= Satisfecho, MedS= Medianamente Satisfecho,  
I = Insatisfacción, MI= Mucha insatisfacción

**Tipo de tratamiento**  
 Restauración  
 Endodoncia  
 Cirugía bucal  
 Profilaxis

Preguntas	MS	S	MedS	I	MI
1. Usted recibió una atención oportuna al acudir al centro de salud de Chilca.			X		
2. Respecto al tiempo de espera para su atención		X			
3. Respecto al trato del profesional en su atención a usted			X		
4. Respecto al tiempo de atención que le dio el profesional a usted.			X		
5. La explicación de la patología y tratamientos		X			
6. Explicación de los medicamentos			X		
7. Equipamiento del servicio odontológico			X		
8. Respecto a la cantidad de dentistas para su atención.			X		
9. Lograron resolver su problema por el que usted acudió al Centro de Salud de Chilca			X		
10. ¿Cuál es su satisfacción en general respecto a la atención recibida?			X		
11. ¿Respecto a la calidad de atención recibida por el profesional usted se encuentra?			X		
12. ¿Respecto al dolor durante el tratamiento usted se encuentra?			X		
13. ¿Respecto a la privacidad brindada durante su atención usted se encuentra?		X			
14. ¿Respecto a los instrumentos que utilizaron considera, que son de buena calidad durante su atención?		X			
15. ¿Los tratamientos que le realizaron cumplen con sus expectativas?		X			

*Desarrollado por el investigador.*

**Observaciones:**

---

**ANEXO 04**

**Confiabilidad y validez del instrumento:**

5.2. Ficha de Juicio de Expertos.

**ANEXO 02**

**Ficha para el juicio de expertos:**

Experto: Mg. MARTIN ANGOL SURICHAQUI SALINAS  
 Cargo: DOCENTE UNIVERSITARIO

**Instrucciones:**

A continuación usted tienen columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas y/o Variables de la encuesta respectivamente en seis aspectos diferentes:

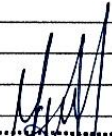
Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una x si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	Edad	Sexo	Nivel de instrucción	Tipo de tratamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**Observaciones y sugerencias:**

NINGUNA

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

  
 .....  
**C.D. MARTIN SURICHAQUI SALINAS**  
**CIRUJANO DENTISTA**  
**COP N° 18497**

**FIRMA DEL EXPERTO:** \_\_\_\_\_

5.2. Ficha de Juicio de Expertos.

ANEXO 02

Ficha para el juicio de expertos:

Experto: Dr. James Anticona Gonzales  
 Cargo: Docente Universitario

Instrucciones:

A continuación usted tienen columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas y/o Variables de la encuesta respectivamente en seis aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una x si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	Edad	Sexo	Nivel de instrucción	Tipo de tratamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones y sugerencias:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

FIRMA DEL EXPERTO:

*Anticona Gonzales James Ram*  
 CIRUJANO DENTISTA  
 C. D. P. D. M.  
 INELIMINABLE  
 1985-2014

5.2. Ficha de Juicio de Expertos.

ANEXO 02

Ficha para el juicio de expertos:

Experto: Washington Manuel Ordoñez Hespner

Cargo: Docente Universitario

Instrucciones:

A continuación usted tienen columnas enumeradas por cuadros para evaluar cada una de las preguntas y/o Variables de la encuesta respectivamente en seis aspectos diferentes:

Marque en el espacio en blanco para cada pregunta con un check si no le encuentra ninguna objeción o una x si tiene que modificarse en ese aspecto la pregunta. La modificación que deba realizarse podrá ser detallada al final en el espacio de observaciones y sugerencias.

N°	Preguntas	Edad	Sexo	Nivel de instrucción	Tipo de tratamiento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	¿Esta pregunta permitirá alcanzar el objetivo planteado en el estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
2	¿La pregunta está formulada en forma clara?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
3	¿El orden de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
4	¿La redacción es entendible o coherente con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
5	¿Si, el contenido corresponde con el propósito del estudio?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
6	¿El vocabulario de esta pregunta es el adecuado?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones y sugerencias:

Ninguna

---

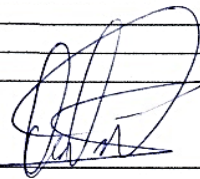


---



---

FIRMA DEL EXPERTO:



WASHINGTON ORDONEZ H  
 Dr. Esp. Odontopediatra  
 COP- 13575 R.N.E 143

## CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### Confiabilidad de la variable

La investigación realizada tuvo un buen nivel de confiabilidad, realizada por 3 expertos.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	3	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	3	100,0

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

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
5,0000	,000	,00000	5

Para verificar si el instrumento es adecuado se evaluó la fiabilidad en una prueba piloto obteniendo así un alfa de Cronbach de 0.849.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	5

## ANEXO 05

### Data de procesamiento de datos

 Edad	 Sexo	 nivel	 tipo	 satisfacción	v
18-22	Femenino	Superior	Endodoncia	Satisfactorio	
23-28	Masculino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Secundaria	Profilaxis	Satisfactorio	
23-28	Masculino	Secundaria	Cirugía bucal	Satisfactorio	
23-28	Masculino	Secundaria	Restauración	Muy insatisfa...	
23-28	Masculino	Secundaria	Restauración	Medianament...	
29-30	Femenino	Superior	Endodoncia	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Masculino	Secundaria	Cirugía bucal	Satisfactorio	
29-30	Masculino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Superior	Cirugía bucal	Satisfactorio	
18-22	Masculino	Superior	Restauración	Muy satisfact...	
29-30	Femenino	Secundaria	Profilaxis	Medianament...	
23-28	Masculino	Secundaria	Cirugía bucal	Medianament...	
23-28	Femenino	Secundaria	Profilaxis	Muy satisfact...	
18-22	Masculino	Secundaria	Restauración	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Secundaria	Restauración	Medianament...	
18-22	Femenino	Secundaria	Cirugía bucal	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Secundaria	Cirugía bucal	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Femenino	Secundaria	Profilaxis	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Secundaria	Cirugía bucal	Satisfactorio	
18-22	Femenino	Secundaria	Restauración	Satisfactorio	
29-30	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
18-22	Femenino	Secundaria	Cirugía bucal	Satisfactorio	
23-28	Femenino	Secundaria	Profilaxis	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Secundaria	Cirugía bucal	Muy satisfact...	
23-28	Femenino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Femenino	Superior	Endodoncia	Satisfactorio	
18-22	Femenino	Superior	Cirugía bucal	Satisfactorio	
18-22	Femenino	Secundaria	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Femenino	Secundaria	Endodoncia	Muy satisfact...	
18-22	Femenino	Secundaria	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Femenino	Superior	Restauración	Satisfactorio	
23-28	Masculino	Superior	Cirugía bucal	Muy satisfact...	

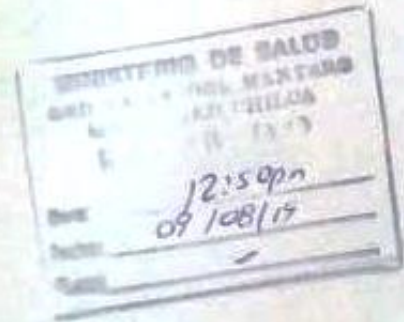


"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

OFICIO NRO. 006-2019-AJSV-PSV-MRCH-RSVM

SEÑOR: M.C. JOSE CARLOS RAMOS HINOJOSA

JEFE DE LA MICRO RED DE SALUD CHILCA



SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA A LOS PACIENTES DEL CENTRO DE SALUD CHILCA CON LA FINALIDAD DE REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION "SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN PACIENTES DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE CHILCA"

La presente es para saludarlo cordialmente y a la vez solicitar a su digno despacho me permita realizar encuestas a los pacientes que acudan al servicio de odontología del Centro de Salud que usted dignamente dirige, con la finalidad de realizar un proyecto de investigación denominado "Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de Odontología del Centro de Salud de Chilca".

Al finalizar el presente proyecto esperamos obtener datos que nos sirvan para elevar la calidad de atención de nuestros pacientes, que es la finalidad del presente proyecto.

Agradeciendo con antelación su aceptación

Atentamente

Arturo J. Salas Villayán  
CIRUJANO DENTISTA  
DNI: 25342803

**ANEXO 06**  
**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO A PERSONA ADULTA**

**INSTITUCIÓN** : Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú

**INVESTIGADOR** : C.D Arturo Jorge Salas Villayzan.


**PROYECTO** : "Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro De Salud De Chilca 2018"

Dicho proyecto tiene como objetivo de determinar el tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro De Salud De Chilca 2018. Por medio del presente documento hago constar que acepto voluntariamente participar en la investigación titulado "Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro De Salud De Chilca 2018" a cargo del Cirujano Dentista Arturo Jorge Salas Villaizan egresado de la Universidad Peruana Los Andes Huancayo - Perú. Se me ha explicado, que el propósito a la cual seré sometido es solo para poder determinar el Tipo de tratamiento asociado a la satisfacción de la calidad de servicio en pacientes de odontología del Centro De Salud De Chilca 2018.

Se me ha explicado que la encuesta a mi persona no tendrá repercusión en mi salud y se realizara la discreción que se requiere. El personal que realizara el estudio es un personal calificado.

Firmo el documento señalando que me fue brindada la información suficiente y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y sólo con fines científicos, que en ningún caso será publicado mi nombre o mi identificación.

Para cualquier información adicional sobre el proyecto puedo llamar al Asesor.

<b>Apellidos y Nombres</b>	Guerra Conon Lelcaire
<b>DNI:</b>	41188334
<b>Firma:</b>	
<b>Fecha:</b>	



**ANEXO 07**  
**IMÁGENES DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**  
**EJECUCION EN EL CENTRO DE SALUD DE CHILCA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**



## ENCUESTA AL PACIENTE

