

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ESTOMATOLOGÍA



**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 POR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO-DENTISTA**

PRESENTADO POR LA:

Bachiller María Cristina, AYALA ZAQUINAULA

LIMA – PERÚ

2018

TÍTULO DE LA TESIS:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS
ODONTOLÓGICOS DE UN CENTRO DE SALUD DEL MINISTERIO DE
SALUD Y UNA CLÍNICA PRIVADA

JURADO DE LA SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

Agradezco a Dios ante todo porque él es el único que realmente está conmigo, me protege, esto no podría ser si no es por él.

A mis padres y hermano por su amor y paciencia, por su constante apoyo para

el logro de mis metas.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y brindarme una vida llena de aprendizaje, experiencias y sobre todo de felicidad.

A mis padres y hermano porque siempre me tuvieron paciencia en los momentos más difíciles y fueron mis motivos para seguir adelante.

A mi asesora, la Dra. Peggy Sotomayor Woolcott, muchas gracias por su tan valioso asesoramiento que me permitió culminar con éxito la presente investigación.

Al Dr. Freddy Campos Soto, por su asesoría en la parte estadística que le dio valor a esta investigación,-

Al Centro de Salud Perú-Korea, por su colaboración para la realización de la presente investigación.

A los pacientes, por su apoyo y comprensión.

ÍNDICE

	Pág.
Portada	i
Título	ii
Jurado de sustentación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimientos	v
Índice	vi, vii, viii
Índice de tablas	ix, x
Índice de Gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv, xv

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico	1
1.1.1 Calidad	1
1.1.2 Satisfacción	4
1.2 Investigaciones	9
1.3 Marco Conceptual	14

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del Problema	18
2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática	18
2.1.2 Definición del Problema	21
2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación	21
2.2.1 Finalidad	22
2.2.2 Objetivo General y Específicos	22
2.2.2.1 Objetivo General	22
2.2.2.2 Objetivos Específicos	22
2.2.3 Delimitación del Estudio	22
2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio	23
2.3 Variables e Indicadores	24
2.3.1 Variable Independiente	24
2.3.2 Indicadores	24

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra	25
3.1.1 Población	25
3.1.2 Muestra	25
3.1.3 Criterios de Inclusión y Exclusión	25
3.2 Diseño a utilizar en el Estudio	26

3.3 Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	27
3.3.1 Técnica de recolección de datos	27
3.3.2 Instrumento de recolección de datos	28
3.4 Procesamiento de Datos	31

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Presentación de los Resultados	32
4.2 Discusión de los Resultados	54

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones	58
5.1.1 Conclusión General	58
5.1.2 Conclusiones Específicas	58
5.2 Recomendaciones	59
5.2.1 Recomendación General	59
5.2.2 Recomendaciones Específicas	59

BIBLIOGRAFÍA

61

ANEXOS

64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	Pág.
N° 01 Distribución de acuerdo al tipo de establecimiento de salud	33
N° 02 Distribución de acuerdo al grado de instrucción	34
N° 03 Distribución de acuerdo al Seguro de salud que presentan	36
N° 04 Distribución de acuerdo al Tipo de aseguramiento de salud	37
N° 05 Distribución de acuerdo al sexo	38
N° 06 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.	39
N° 07 Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.	41
N° 08 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto a las Instalaciones.	42
N° 09 Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las Instalaciones.	44
N° 10 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización.	45
N° 11 Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización.	47
N° 12 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al Acto profesional.	48
N° 13 Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al Acto profesional.	50

N° 14	Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Satisfacción global.	51
N° 15	Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Satisfacción global.	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	Pág.
N° 01 Distribución de acuerdo al tipo de establecimiento de salud	33
N° 02 Distribución de acuerdo al grado de instrucción	35
N° 03 Distribución de acuerdo al Seguro de salud que presentan	36
N° 04 Distribución de acuerdo al Tipo de aseguramiento de salud	38
N° 05 Distribución de acuerdo al sexo	37
N° 06 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.	40
N° 07 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las Instalaciones.	43
N° 08 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización.	46
N° 09 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al Acto profesional.	49
N° 10 Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Satisfacción global.	52

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue determinar el Nivel de Satisfacción del usuario de servicios odontológicos tanto del Centro de Salud “Perú-Korea Bellavista” como de la Clínica Privada “Medic Dental”-Lima, 2018. El diseño del estudio fue descriptivo y el tipo de investigación fue comparativo, transversal y prospectivo. Para el cumplimiento con el objetivo propuesto en la investigación, se utilizó una muestra de 140 pacientes, tanto hombres como mujeres que acudieron a ambas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. Estas fueron elegidas en forma no aleatoria, por conveniencia y por cumplir con los criterios de selección que se plantearon en el estudio. En cuanto a los resultados, según las 4 dimensiones del estudio (instalaciones, organización, acto profesional y satisfacción global) del Centro de Salud “Perú-Korea” del Ministerio de Salud se aprecia que, en mayoría, los pacientes presentaron un nivel de satisfacción “bueno” en un 88.6%, mientras que en la Clínica Privada, en su mayoría, el nivel de satisfacción que presentaron fue el “muy bueno” en un 87.1%.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, consultorios Odontológicos, centro de salud del Minsa, Clínica Privada, Escala de Likert.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the level of user satisfaction of dental services both from the Health Center "Peru Korea Bellavista" and from the Private Clinic "Medic Dental" - Lima, 2018. The design of the study was descriptive and the type of the research was comparative, transversal and prospective. To comply with the objective proposed in the research, a sample of 140 patients was used, both men and women who attended both Health Services Providers. These were chosen in a non-random manner, for convenience and to meet the selection criteria that were raised in the study. Regarding the results, according to the 4 dimensions of the study (facilities, organization, professional act and overall satisfaction) of the Health Center "Peru Korea" of the Health Minister, it can be seen that, in most cases, patients presented a "good" level of satisfaction at 88.6%, while at the Private Clinic, for the most part, the level of satisfaction they presented was "very good" at 87.1%.

Keywords: User satisfaction, dental offices, Minsa health center, Private Clinic, Likert Scale.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente respecto a la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo. En la evaluación de la prestación de un servicio de salud bucal, la satisfacción debe cubrir el contexto, el proceso y el resultado de la experiencia del paciente con respecto al servicio. La medición de los niveles de satisfacción es una parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal.¹

Por otro lado, en muchos ámbitos, existe el convencimiento de que son los usuarios quienes pueden monitorizar y finalmente juzgar la calidad de un servicio, aportando a los gestores públicos información de primera mano sobre determinados aspectos que no es posible obtener por otros medios, ya que la percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio conjugando al tiempo tanto sus necesidades como sus expectativas.²

Una de las formas más habituales de participación de los usuarios en la evaluación de un servicio sanitario se consigue mediante el desarrollo de instrumentos de acopio de información, como en el caso de este estudio, las encuestas de satisfacción. Estas permiten que los usuarios valoren tanto el servicio recibido como muchos de sus componentes o características concretas. Los datos obtenidos se pueden analizar y sistematizar, identificando los elementos mejor y peor valorados por los usuarios, lo cual será de gran utilidad para la evaluación de la política sanitaria tanto pública como privada; y de los servicios que, a través de ella, se ponen en marcha. De esta manera, se pueden introducir mejoras en la gestión, de forma que se ofrezca un servicio que sea y se perciba de mayor calidad, lo que contribuirá, sin lugar a dudas, en el incremento de la satisfacción de los pacientes y, por ende, en el mejoramiento de los servicios sanitarios y la salud.

En el presente estudio se hará un diagnóstico, de cómo es la satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada; para luego, en base a los resultados, formular estrategias orientadas a mejorar la calidad de la atención por medio de talleres y/o cursos de actualización para el personal encargado del servicio, buscando siempre una atención de calidad técnica, científica y humanística.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Teórico

1.1.1 Calidad

- **GENERALIDADES**

La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción tanto al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. Esta incluye todas las funciones y frases que intervienen en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacerlas y cumplir las expectativas.

Según Herida: “La calidad depende de un juicio que realiza el paciente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo. Siendo estos, los momentos en donde el profesional establece una relación con su paciente y explora sus inquietudes a través del interrogatorio, la observación, el examen físico, el diagnóstico y el tratamiento”.³

Según Domínguez: “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño en una organización de servicios”.⁴

Según Ishikawa: “La calidad es todo lo que alguien hace a lo largo de un proceso para garantizar que un cliente, fuera o dentro de la organización, obtenga exactamente aquello que desea en términos de características intrínsecas, costos y atención que arrojarán indefectiblemente satisfacción para el consumidor”.

- **CONCEPTO BÁSICO**

En términos generales, la calidad puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente. Independientemente del enfoque que se adopte, el tema ha venido cobrando creciente importancia, no solo en el sector privado productivo, sino también en los sectores públicos sociales. En el ámbito de los sistemas y servicios de salud, se suele aceptar que la calidad tiene dos grandes dimensiones que están relacionadas, aunque son diferentes: la calidad técnica, que desde la perspectiva de los prestadores busca garantizar la seguridad, efectividad y utilidad de las acciones en pro de la salud, así como la atención oportuna, eficaz y segura de los usuarios de los servicios; y la calidad percibida por los propios usuarios, que toma en cuenta las condiciones materiales, psicológicas, administrativas y éticas en que dichas acciones se desarrollan.⁵

- **CALIDAD DE UN SERVICIO**

“La calidad de servicio es la satisfacción de los clientes con respecto al servicio dado o artículo fabricado y según cualquier criterio, si es que tiene alguna opinión que ofrecer, mostrará una distribución que va desde la insatisfacción extrema a la mayor complacencia de gran satisfacción”. Deming (1989).

Otro aporte al concepto de calidad de servicio es el de Cerezo (1996) quien la define como “la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al servicio y la percepción de este tras su utilización”.

Horovitz (1991) describe los principios de la calidad de servicio, que pueden resumirse de la siguiente manera:

1. El cliente es quien juzga la calidad del servicio.
2. El cliente impone qué nivel de excelencia debe alcanzar el servicio
3. La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.
4. La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.

5. Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la calidad en el servicio.
6. La excelencia significa cero defectos y para ello requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.

A partir de las definiciones anteriores, es importante destacar la presencia de dos concepciones de la calidad. Por una parte, la adecuación del uso y por otra, la satisfacción del usuario; sin embargo, ambas se relacionan con la percepción del usuario, y consideran que la calidad es una filosofía integradora de las distintas actividades de la empresa que genera un modo de hacer las cosas, que es necesario para alcanzar el reto de la competitividad.

- **GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD**

Está definida como el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del sector y a sus dependencias públicas de los tres niveles (nacional, regional y local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión.

Este sistema incluye los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad e información para la calidad dentro de la dirección estratégica de la institución, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad.

- **PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN SALUD**

Los principios en los que se fundamente el sistema de Gestión de la Calidad en salud son:

- Enfoque al usuario: las organizaciones dependen de sus usuarios; por lo tanto, deben entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas específicas y esforzarse en exceder sus expectativas.
- Liderazgo: el cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere de líderes que conduzcan sus establecimientos a la mejora continua.
- Participación del personal: el personal de todos los niveles es la esencia de la organización, pues mediante su compromiso, posibilita el uso de sus habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.
- Enfoque basado en procesos: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque sistémico para la gestión: identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización.
- Mejora continua de la calidad: la mejora continua del desempeño global de la organización debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad técnicos, humanos y administrativos.
- Toma de decisiones basadas en evidencias: las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: una organización y sus proveedores son interdependientes en la generación del valor.⁶

1.1.2 Satisfacción

- **GENERALIDADES**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad”, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

Para Atalaya P. María C. (1995:23): “La satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto, siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción”.⁷

Según Oliver, Richard L. (2009:40) define: “Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente”. El concepto de satisfacción, se ha matizado a lo largo del tiempo según el avance de su investigación, enfatizando distintos aspectos y variando su concepto.⁸

Satisfacción es, además, la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.

- **NIVELES DE SATISFACCIÓN**

Los pacientes pueden experimentar 3 niveles de satisfacción:

- Insatisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.

- Satisfacción

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

- Complacencia

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud); por su parte, el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.

- **ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

RENDIMIENTO PERCIBIDO

Se refiere al desempeño en cuanto a la entrega del valor que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del paciente, no de la institución.
- Se basa en los resultados que el paciente obtiene con el servicio.
- Está basado en las percepciones del paciente, no necesariamente en la realidad.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el paciente.
- Depende del estado de ánimo del paciente y de sus razonamientos.
- Dada su complejidad, el rendimiento recibido puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el paciente.

EXPECTATIVAS

Las expectativas son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones.

- 1) Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
- 2) Experiencia de compras anteriores.
- 3) Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- 4) Promesas que ofrecen los competidores.

- **DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN**

- **Confiabilidad**

La confiabilidad es la: “Capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa”. Es decir, que la institución cumpla sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (“entregar lo que se promete”).

De otra forma, la confiabilidad se puede definir también, como la probabilidad de que un producto realice su función prevista sin incidentes, por un periodo de tiempo especificado y bajo condiciones indicadas.

- **Validez**

Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz, además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, en concordancia con las expectativas del paciente. La validación en cuanto al instrumento, es a su vez, el proceso por medio del cual el investigador, que

desarrolla cuestionarios, obtiene evidencia para sustentar sus inferencias. Este proceso de validación requiere un estudio empírico dirigido a recolectar la evidencia requerida.⁹

- **SATISFACCIÓN EN SALUD**

Aunque satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio: satisfacer a los usuarios (pacientes y acompañantes).

En ese sentido, solo se puede satisfacer realmente a los usuarios, si los trabajadores que brindan los servicios también se encuentran satisfechos, lo cual hace más complejas aún las acciones encaminadas por los gestores de estos servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia.¹⁰

Entre los indicadores de la calidad que miden resultados y que se le otorga cada vez mayor importancia, se incluye la satisfacción del paciente con la atención recibida, mediante la prestación de un servicio de mayor calidad.¹¹

- **SATISFACCIÓN EN ODONTOLOGÍA**

La atención odontológica tiene una alta implicación en el estado de salud de la población y en el orden político y social, siendo una rama de la salud que no sólo se proyecta hacia la curación de las afecciones bucodentales, sino sobre todo, a la promoción y prevención de las mismas.

La calidad de la atención odontológica está vinculada con la forma de valorar el trabajo de esta especialidad, con sus cualidades esenciales, caracterizada fundamentalmente por el proceso y los factores que intervienen en la prestación de

los servicios, dirigidos a alcanzar buenos resultados en lo que a salud bucal se refiere.¹²

1.2 Investigaciones

Lara N y Cols (2000). México. Evaluaron la opinión de los pacientes del servicio de odontología de los Centros de Salud Comunitarios de Zapotitlán y San José, en Tláhuac, D.F., acerca de sus percepciones sobre la eficacia y calidad humana de la atención que estaban recibiendo. En la atención clínica participaron, durante ese año, alumnos de la carrera de Estomatología de la UAM-Xochimilco como parte de su práctica docente. Se seleccionó una muestra no probabilística de pacientes que acudieron durante dos semanas consecutivas y se les aplicó un cuestionario donde se exploraban diferentes aspectos de su proceso de atención odontológica. Se construyó una escala para medir el grado de satisfacción obtenido. Los resultados sugirieron que las diferencias por edad y sexo, así como por la ubicación geográfica de los centros de salud, no son significativas y que la población tuvo un alto grado de homogeneidad en cuanto a sus expectativas y percepciones sobre la atención que recibió. Las respuestas obtenidas en este estudio muestran que los servicios en ambos centros de salud fueron, de acuerdo a la opinión de los pacientes, altamente aceptables. Gracias al estudio, se llegó a la conclusión que existen múltiples barreras que limitan la atención odontológica, pero entre aquellas que se ubican en la interface dentista-paciente, muchas veces se encuentran las que determinan la satisfacción de los usuarios. Estas barreras, una vez identificadas, podrían ser reducidas o eliminadas para conseguir un mejor uso de los servicios odontológicos por parte de la población y una atención mejor y más humana por parte de los profesionales.¹³

Muza R. Y Muza P. (2008). Chile. Evaluaron el nivel de satisfacción de pacientes mujeres con respecto a tres especialidades dentales: odontopediatría, periodoncia y

cirugía oral. Se utilizó una muestra de 238 pacientes, de 15 años a más, que recibieron atención dental al menos dos veces en el servicio dental del Hospital Rancagua de Chile. Fueron entrevistadas durante julio del 2007, acerca de sus experiencias en visitas previas. Las pacientes reportaron el nivel de satisfacción en una escala de 5 puntos tipo Likert para las 10 preguntas en un cuestionario, focalizado en áreas de: acceso, comunicación con el dentista, infraestructura, y otros aspectos. Las áreas evaluadas menos que regular incluyen la obtención de citas en un tiempo determinado y tiempo de espera en la clínica para acceder al dentista. Las participantes estuvieron regularmente satisfechas con explicaciones del dentista acerca del procedimiento dental y acceso a su tratamiento. Lo peor evaluado fue la disponibilidad de baño. El área que recibió mayor satisfacción por parte de los pacientes fue la competencia técnica del dentista. Los resultados que obtuvieron indicaron que el nivel de satisfacción del paciente fue moderadamente excelente. Las áreas identificadas como necesitadas de mejoramiento incluyen: comunicación dentista-paciente, sistema de citación, acortar el tiempo de espera para acceder al dentista.¹⁴

Cedamano I. Y Huamán J. (2009). Perú. Compararon el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud, para mejorar su sistema de atención y su refuerzo mutuo. Se aplicó al azar, previo consentimiento informado, una encuesta individual y anónima con las dimensiones de: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia, a 66 usuarios por institución. Se estableció para el nivel de satisfacción alto en mayor o igual a 2/3 del puntaje, se obtuvo el predominio del nivel alto en los hospitales de EsSalud y MINSAL, que al procesarlo con la prueba chi cuadrada se unificaron los niveles media y baja; así encontraron diferencia significativa del nivel de satisfacción de los usuarios (alta y no alta) atendidos en consultorios estomatológicos de ambos hospitales. Con los resultados se concluyó que el nivel de satisfacción fue mayor en el Ministerio de Salud.¹⁵

Betin A. y Cols (2009). Colombia. Determinaron el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención brindada por estudiantes en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. La muestra que se utilizó fue de 292 historias clínicas seleccionadas de manera aleatoria simple, entre 2004 y 2006. Se incluyeron historias clínicas de personas mayores de 15 años, quienes recibieron atención integral odontológica y se excluyeron a pacientes que no poseían dirección o teléfono para su localización. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta y los datos se analizaron por frecuencias. Como resultado se obtuvo que el 89% de los encuestados manifestó estar satisfecho con los servicios recibidos y el 94% consideró los servicios económicos respecto a otras instituciones. La duración de los tratamientos fue considerada normal para el 88%. Se observó, además, satisfacción en los pacientes atendidos en la Institución; de acuerdo con esto, la mayoría de los encuestados volvería para recibir atención odontológica; finalmente se percibe que los costos de los tratamientos no se encuentran por encima de su capacidad de pago.¹⁶

Hurtado S. y Cols (2010). Colombia. Determinaron el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del Régimen Contributivo de Cali, Colombia. Esta investigación correspondió a un corte transversal. El tamaño de muestra fue de 242 pacientes obtenidos mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Los resultados obtenidos mostraron el predominio del género femenino con un 62,8% y el tipo de afiliación que prevaleció fue el cotizante con un 60,7%. A pesar de las limitaciones del Plan Obligatorio de Salud en el área odontológica, la calificación global de satisfacción fue de 4,1 en una escala de 1 a 5. Como conclusión se obtuvo que el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de la IPS investigada fue del 82%. Siendo el conocimiento del nivel de satisfacción de usuarios de servicios de salud una herramienta importante para la administración, investigación y marketing de dichos servicios.¹⁷

Bucchi C. y Cols (2011). Chile. Determinaron el porcentaje de satisfacción de pacientes que recibieron atención de urgencia dental en cinco establecimientos de atención primaria de la salud de la ciudad de Temuco. Para la recolección de datos se aplicó un formulario estandarizado a 305 pacientes durante el año 2011. Del total de la muestra, un 53,4% fueron mujeres, un 60,9% están en el rango etario de 20-60 años. El 54,8% de los pacientes consultó por dolor. El tratamiento que más se realizó fue la exodoncia dental (62,3%) seguida por la entrega de recetas médicas (22,9%). Un 52,1% consideró excesivo el tiempo de espera. Los ítems evaluados positivamente fueron el buen trato del dentista (99%) y el tiempo de examen (83,6%). Un 64,6% considera que no hay suficientes dentistas; sin embargo, la mayoría de los pacientes opina que se les solucionó el problema (85,3%), así como un 90,5% se consideró satisfecho con la atención. Se obtuvo asociación significativa ($p < 0,05$) entre la satisfacción y las variables: tiempo de espera, horario de atención, tiempo que duró la atención, información que se entregó o no cuando se recetaron medicamentos, equipamiento del consultorio, cantidad de dentistas y resolución del problema. Llegaron a la conclusión que con los resultados obtenidos se podría plantear una tendencia que sería interesante abordar con una escala de satisfacción usuaria que permita una asociación más exacta con las variables estudiadas.¹⁸

Torres G. Y León R. (2014). Perú. Determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad. Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años.

El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad, privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Los resultados obtenidos indicaron que para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos en un 84%, y en la Sede de San Isidro, se encontró que las dimensiones: información

recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos en un 83% en ambos casos. En conclusión, se encontró un alto nivel de satisfacción global en los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.¹⁹

Córdova D. y Cols (2015). Perú. Determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo en el año 2015. El estudio fue descriptivo y transversal realizado durante el mes de octubre en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. Acerca del nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a dicha clínica, el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular. Los resultados obtenidos en este estudio mostraron que los servicios que brinda la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres fueron calificados por los pacientes como buenos tanto en calidez como en calidad en la atención. Y en cuanto al nivel general de satisfacción la calificaron como bueno.²⁰

Lora I. y Cols (2016). Colombia. Describieron el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. Fue un estudio de corte transversal en 277 pacientes. Para la recolección de la información, se hizo una encuesta estructurada auto-suministrada que contenía variables demográficas, información asociada a la prestación del servicio y preguntas específicas para calidad y satisfacción en los servicios. El análisis de la información se llevó a cabo con estadística descriptiva a partir de frecuencias y porcentajes, intervalos de confianza al 95% y análisis bivariado en el que se utilizó la prueba Chi-cuadrado para establecer asociación entre las variables.

Los resultados obtenidos indicaron que más de la mitad de los usuarios de los servicios odontológicos fueron mujeres, la edad promedio de los participantes fue de 39 años, el 99,3% de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y el 97,8% percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas. Se llegó a la conclusión que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se percibieron satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad, lo que obligó a la institución a hacer seguimiento de la satisfacción de los usuarios, dado que en algunos indicadores como el recurso humano existe evidencia de inconformidad.²¹

1.3 Marco conceptual

- **Satisfacción del paciente**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

- **Calidad de atención**

Según Avedis Donavedian, quien es considerado como el padre de la calidad de la atención en salud: “Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en salud”.

- **Usuario**

Persona que usa o requiere de los servicios de salud. Pueden ser internos o externos.

- **Servicios de salud**

Son aquellas prestaciones que brindan asistencia sanitaria. Puede decirse que la articulación de estos servicios constituye un sistema de atención orientado al mantenimiento, la restauración y la promoción de la salud de las personas.

- **Servicio de odontología**

Centro en el que se evalúa todo lo referente al aparato estomatognático, formado por el conjunto de órganos y tejidos que se encuentran en la cavidad oral y en parte del cráneo, la cara y el cuello, a cargo de odontólogos, quienes se encargan de realizar diversas actividades tanto de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación.

- **Centro de salud**

Son instituciones públicas que dependen principalmente del Estado, el cual es un garante de la salud y del derecho a la vida de la ciudadanía. Se ofrecen para la población de pocos recursos, quienes no puedan costear una clínica.

- **Clínica privada**

Son instituciones privadas que dependen de los seguros de salud o de las personas que pueden pagar el servicio; ya que son empresas constituidas con fines de lucro para brindarles mejor atención y mayor comodidad a los pacientes, a cambio del pago que reciben por ello.

- **Escala de Likert**

Es uno de los tipos de escalas de medición. Es una escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

- **Instalaciones**

Conjunto de áreas, locales y materiales, interrelacionados con los servicios, indispensables para la prestación de la atención médica.

- **Organización**

Es un sistema socio-técnico abierto, el cual posee, relaciones de entradas (insumos), salidas (productos) y retroalimentación o ciclos de retorno para modificar el propio sistema, en estructura, operación, función o propósito, permitiendo su permanencia en el tiempo.

- **Acto profesional**

Es el acto moral y ético el cual relaciona a dos partes. La primera está dada por un profesional quien es una persona preparada para desempeñar su función en su respectiva área laboral que puede ser médica, política, religiosa, etc. Y la segunda es representada por aquella persona que necesita del conocimiento o habilidades del primero para satisfacer sus necesidades, solucionar o disminuir sus problemas.

- **Satisfacción global**

Puede definirse como la calidad total, en el cual se sumaron esfuerzos para poder alcanzar una meta establecida y superarla de forma relevante para mejorar el producto o servicio a oferta.

CAPÍTULO II: EL PROBLEMA, OBJETIVOS Y VARIABLES

2.1 Planteamiento del Problema

2.1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones de los pacientes en relación a los servicios que esta le ofrece. Esta tiene relación con la calidad en la prestación de servicios sanitarios, ya que, según dice la Constitución del Perú, todos tenemos derecho a la protección de nuestra salud, la del medio familiar y la de la comunidad, así como el deber de contribuir a su promoción y defensa, siendo el Estado responsable de diseñarla y conducirla en forma plural y descentralizadora para facilitar a todos el acceso equitativo a los servicios de salud.

La calidad de los servicios de salud a nivel mundial, por su parte, es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del sector, públicos y privadas del nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión siendo medida a través del cuestionario de satisfacción. En este caso, utilizamos el instrumento validado por el Mg. Cossío Bolaños Wilbert de su tesis (Maestría) Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2014 (validado por juicio de expertos con alta fiabilidad, validado por Cron Bach con alta especificidad).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la satisfacción de los usuarios de servicios de salud es una “responsabilidad compartida que debe existir entre el Estado y los prestadores del servicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos

del paciente y del servicio médico para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”.

Los sistemas de Salud en Latinoamérica actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) la calidad de la atención en salud no debe ser entendida como un producto o medio para hacer de la salud un objeto de mercancía, sino, muy por el contrario, debe ser buscada como forma de garantizar el acceso y la equidad de las acciones y servicios de salud para toda la población.

Según el Ministerio de Salud (MINSA) “la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo, porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios”.

En el año 2014 se realizó la “Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios” desarrollándose por la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) con el fin de medir el grado de satisfacción de los usuarios. Se evaluó el tiempo de espera para las citas médicas, calidad de las atenciones, colas, trato según tipo de asegurado, acceso a medicamentos, así como nivel de satisfacción laboral de médicos y enfermeros(as). Fueron encuestadas un promedio de 30 mil personas y 180 establecimientos de salud tanto públicos como privados de diversas categorías, elegidos de forma aleatoria. Se determinó, además, dónde existe mayor tiempo de espera, pago por los servicios y se identificaron los problemas del personal

asistencial: médicos, enfermeras; y por supuesto la satisfacción de los usuarios de los servicios. Respecto a los resultados obtenidos se dedujo que el 70.1% de los encuestados se encontraban satisfechos con las atenciones de consulta externa al término de la consulta. Además este grado de satisfacción era mayor en las personas que acudían a las clínicas privadas y se percibió también, que dichos usuarios tiene mayor conocimiento de sus derechos en salud con respecto a los del sector público.

La Realidad Nacional del sistema sanitario es muy compleja, debido a que es un sistema fragmentado (población asegurada / no asegurada) y segmentado. Fragmentado por ser considerado un producto de superposición de diversas estructuras organizacionales provenientes de diferentes estadios sanitarios, tributarios de diversas concepciones y portadores de variados intereses, patrones culturales, formas de financiamiento y modelos de gobierno, de gestión y de prestación, limitando así, la calidad de atención y costo; y segmentado a su vez, por la existencia de subsistemas con distintas modalidades de afiliación y provisión de servicios de salud cada uno de ellos especializado en diferentes segmentos de la población, que hace que la prestación de servicios sanitarios sea inequitativa entre el sector público y el privado. Esta investigación sería importante porque podríamos conocer la situación actual en lo que la calidad de la atención respecta, tanto del centro de salud como de la clínica privada, sabiendo que en odontología la brecha diferencial entre los mencionados sectores es muy amplia debido al equipamiento, materiales e instrumentos que se requiere para la prestación de servicios odontológicos.

Gracias a la investigación, los gestores sanitarios tanto del Centro de Salud del MINSA como de la Clínica Privada tomarán conocimiento sobre el nivel de satisfacción de sus usuarios y podrán desarrollar y ejecutar planes de mejora continua con la finalidad de optimizar la calidad de sus servicios. Siendo a su vez, beneficiosa para la población usuaria porque recibirán una mejor atención.

2.1.2 Definición del Problema

PROBLEMA GENERAL

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las instalaciones?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la organización?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al acto profesional?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la satisfacción global?

2.2 Finalidad y Objetivos de la Investigación

2.2.1 Finalidad

La finalidad de este proyecto es evidenciar las diferencias en el grado de satisfacción de un establecimiento de salud del sector público y uno privado con el objetivo de elaborar planes de mejora continua que permitan incrementar el grado de satisfacción del usuario externo.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las Instalaciones.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al Acto profesional.
- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Satisfacción global.

2.2.3 Delimitación del Estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el periodo comprendido entre los meses de junio y julio 2018, constituyéndose así, los límites temporales del estudio. El estudio se llevó a cabo bajo el modelo observacional mediante un cuestionario que se realizó a los usuarios que asistieron al servicio odontológico tanto del centro de salud “ Perú Korea Bellavista” como en la Clínica Privada “Medic Dental”

permitiendo conocer el nivel de satisfacción que presentan al recibir la atención odontológica.

2.2.4 Justificación e Importancia del Estudio

El presente trabajo de investigación sirvió para medir comparativamente el nivel de satisfacción entre dos sectores del sistema sanitario de salud peruano: un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada.

Con esta investigación se pudo conocer los 4 componentes o dimensiones de la calidad que percibe un usuario en los servicios de salud, entre los que tenemos: instalaciones, organización, acto profesional y satisfacción global, para así, tener en conocimiento el grado de satisfacción e insatisfacción que presenten al ser atendidos.

Los resultados obtenidos con esta investigación podrán servir para hacer correcciones en la atención de estos usuarios, es decir, como insumo para la mejora de la calidad de los servicios odontológicos a través de los tomadores de decisiones pertenecientes a ambos Centros de Salud. Por otro lado servirá también, para poder obtener el título de Cirujano Dentista.

Siendo un estudio que se desarrolló a base de encuestas realizadas a los propios usuarios, serán ellos, los usuarios de los sistemas sanitarios actuales y a futuro los que se beneficien, además de los gestores de salud. Se pudo, en base a sus respuestas, identificar el nivel de satisfacción al acudir a los servicios odontológicos que permitirá posteriormente, plantear formas de solución.

2.3 Variables e Indicadores

2.3.1 Variable independiente

Satisfacción del usuario

2.3.2 Indicadores

En relación a las 4 dimensiones del estudio, los indicadores son:

1. Instalaciones: Preguntas de la 1 a la 6
2. Organización: Preguntas de la 7 a la 14
3. Acto profesional: Preguntas de la 15 a la 22
4. Satisfacción global: Preguntas de la 23 a la 25

CAPÍTULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

3.1.1 Población

En el Centro de Salud “Perú-Korea Bellavista” de la Red de Salud Bellavista, Gobierno Regional del Callao, la población de usuarios citados en el mes de Julio 2018 estuvo constituida por 600, debido a que el centro de salud funciona 2 turnos de 6 horas, es decir, 12 horas y en cada turno se atienden en promedio 12 pacientes.

En la Clínica Privada “Medic Dental”, la población de usuarios durante el mes de Julio 2018 estuvo constituida por 240, debido a que se atienden en promedio 8 pacientes por día.

3.1.2 Muestra

Es una muestra no aleatoria por conveniencia usando los criterios de inclusión y exclusión, la muestra planificada fue llevada a cabo en 140 pacientes que asistieron a consulta odontológica tanto en el Centro de Salud como en la Clínica Privada.

3.1.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos que cuenten con su cita respectiva en el centro de salud y en la clínica privada.
- Pacientes mayores de 18 años.

- Pacientes que hayan sido atendidos con un aparente buen estado general de salud (ABEG).
- Pacientes que voluntariamente quieran participar en la encuesta.
- Pacientes que no presenten tratamiento psiquiátrico.

Criterios de Exclusión

- Pacientes que no cuenten con su cita respectiva en el centro de salud y en la clínica privada
- Pacientes que no sean mayores de 18 años.
- Pacientes que no hayan sido atendidos con un aparente buen estado general de salud (ABEG).
- Pacientes que no quieran participar en la encuesta voluntariamente.
- Pacientes con tratamiento psiquiátrico.

3.2 Diseño (s) utilizados en el estudio

- Diseño
Descriptivo
- Tipo de investigación
Comparativo, transversal, prospectivo
- Enfoque
Cualitativo

3.3 Técnica (s) e Instrumento (s) de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica de recolección de datos

El presente proyecto de la investigación se presentó a la oficina de grados y títulos de la Facultad de Estomatología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para que emitan la autorización respectiva para poder desarrollar el proyecto. Se presentó también, el proyecto de la investigación a las autoridades del Centro de Salud “Perú-Korea Bellavista” y a la Clínica Privada “Medic Dental”, para la autorización y aprobación en la ejecución del estudio.

El procedimiento de recolección de datos, se llevó a cabo mediante la toma de una encuesta. El cuestionario que utilicé constó de 25 preguntas de opción múltiple, que fue elaborada en el Centro Medico Naval “CMST” y cuyo autor es el Mg. Wilbert Cossio Bolaños.

Se contó, a su vez, con los pacientes que desearon participar de la encuesta voluntariamente explicándoles previamente en que consistía, para que así, dieran una respuesta consciente para mi estudio sobre determinar el nivel de Satisfacción de Usuario de servicios odontológicos de un centro de salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.

3.3.2 Instrumento de recolección de datos

El instrumento elegido para realizar la recolección de datos fue un cuestionario de Satisfacción en odontología. El Mg. Cossío Bolaños Wilbert, mencionado anteriormente, es el autor del instrumento, quien lo validó en su tesis para obtener el grado de magister en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2014 (validado por juicio de expertos con alta fiabilidad y validado por Cron Bach con alta especificidad), quien además recomienda su uso para otras investigaciones relacionadas al tema.

El proceso se dividió en 3 partes:

- 1) El encuestador dio instrucciones para el correcto llenado del cuestionario, explicándoles en qué consistía.
- 2) Registro de datos personales: nombre, sexo, edad, grado de instrucción, tipo de aseguramiento, etc.
- 3) El cuestionario se dividió en 4 dimensiones propuestas en el proyecto de Investigación: de la pregunta 01 a la 06 se midió la satisfacción con respecto a las Instalaciones; de la pregunta 07 a la 17 se midió la satisfacción con respecto a la Organización; de la pregunta 18 a la 22 se midió la satisfacción con respecto al Acto profesional; y por último, de la pregunta 23 a la 25 se midió la Satisfacción global.

La encuesta sirvió para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos tanto del Centro de Salud del Ministerio de Salud como de la Clínica Privada.

Preguntas del cuestionario:

01. La comodidad de la sala de espera es:
02. Las señales (letreros, flechas) para saber dónde ir en el servicio son:
03. La limpieza del consultorio donde lo atienden es:
04. La comodidad del consultorio donde lo atienden es:
05. La privacidad de la atención en el consultorio le pareció:
06. En su opinión los equipos (máquinas y aparatos) que tiene el consultorio son:
07. El tiempo de espera desde que sacó cita hasta el día de hoy que lo atendieron fue:
08. El trato del personal de admisión del servicio fue:
09. La identificación de los trabajadores de este servicio le parece:
10. Los materiales y medicamentos usados en odontología le parecen:

11. Una vez citado, el trámite para ser atendido en el consultorio odontológico fue:
12. ¿Cuando llegó al consultorio estuvo su historia clínica odontológica?
13. Es fácil obtener cita con el especialista (ortodoncia, prótesis, endodoncia, cirugía, etc)
14. La organización del servicio le parece:
15. ¿El odontólogo antes de atenderlo le preguntó sobre su problema y examinó la boca?
16. La información que el odontólogo le proporcionó sobre su dolencia fue:
17. El resultado de RX dental le dieron el mismo día en un tiempo oportuno:
18. En el consultorio, el personal de asistente dental lo atendió adecuadamente:
19. El odontólogo le explicó los tratamientos y sus beneficios
20. El odontólogo al atenderlo usa mascarilla y guantes descartables:
21. Durante la consulta el tiempo que le dedicó el odontólogo fue:
22. ¿El instrumental que usaron para atenderlo le pareció limpio y esterilizado?:
23. ¿Se encuentra satisfecho con la atención que le brinda este servicio odontológico?
24. ¿Qué grado de confianza tiene en la atención que se brinda en este servicio?
25. ¿Recomendaría a sus familiares y otras personas para que se atiendan en este servicio?

Determinación de la escala de medición de las preguntas

La escala contó de cinco alternativas, las cuales se dividieron en: muy bueno, bueno, indeciso, malo, muy malo; que fueron contestadas de acuerdo a la pregunta siguiendo el sentido y direccionalidad de la escala. Luego a cada respuesta se le asignó una puntuación favorable o desfavorable según la escala de Likert. La suma de las puntuaciones de las respuestas de cada paciente a todas las preguntas, generó una puntuación total que se entiende como representativa de su posición, si está Muy bueno o Muy malo con respecto a la pregunta relacionada sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario de servicios odontológicos de un centro de Salud del

Ministerio de Salud y una Clínica Privada - Lima, 2018, en las cuatro dimensiones planteadas en el cuestionario.

Escala de Medición para las preguntas planteadas en el cuestionario

Preguntas				
Muy bueno	Bueno	Indeciso	Malo	Muy malo
Muy fácil	Fácil	Regular	Difícil	Muy difícil
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

A continuación se agrupó el Nivel de Satisfacción del Usuario, de acuerdo a la escala de Likert:

Escala de Medición Nivel de Satisfacción del usuario de servicios odontológicos de un Hospital Del Ministerio de Salud y una Clínica Privada de acuerdo a las medias

Grado de Satisfacción	Escala de Likert
Muy bueno	4.01 a 5.00
Bueno	3.01 a 4.00
Ni bueno ni malo	3.00
Malo	2.00 a 2.99
Muy malo	1.00 a 1.99

3.4 Procesamiento de Datos

El tratamiento estadístico que se empleó en el análisis de los datos obtenidos, implicó dos tipos de análisis. Primero, un análisis descriptivo, donde se estimó la estadística descriptiva de los objetivos generales y específicos que se plantean en el estudio. Segundo, un análisis inferencial de los resultados obtenidos del cuestionario tomado a los pacientes y se presentarán de manera organizada mediante tablas y gráficos correspondientes a cada uno de los indicadores elaborados en la correspondencia con los objetivos.

Todo el análisis estadístico utilizó un procesador de texto Microsoft Excel 2010, además se utilizó el Programa Estadístico SPSS versión 25.0

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados

El presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de salud del Ministerio de salud y una Clínica Privada; al haberse obtenido los resultados de acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación, el análisis de los datos se hizo mediante el apoyo del asesor de la tesis y un especialista en estadística, los cuales se presentan en las tablas y gráficos correspondientes.

Estadística descriptiva

Tabla N° 1

Distribución de acuerdo al tipo de establecimiento de salud

	Frecuencia	Porcentaje
Privado	70	50%
Público	70	50%

En la Tabla N° 1 se observa que en referencia a establecimientos Privados, estos representan el 50% (N°=70), y los establecimientos Públicos el 50% (N°=70) del total.

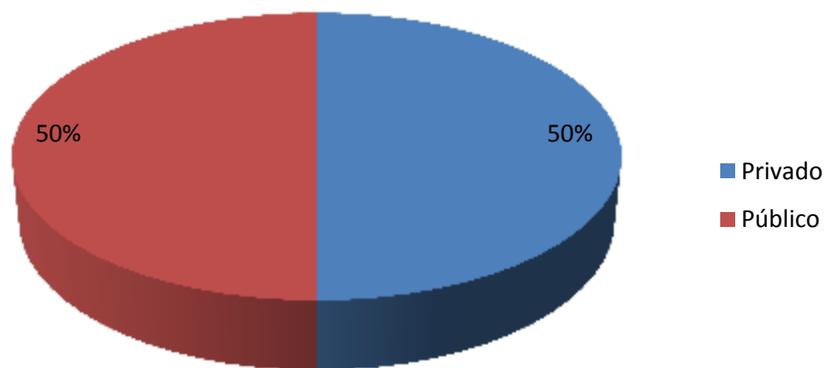


Gráfico N° 1

Distribución de acuerdo al tipo de establecimiento de salud

Tabla N° 2
Distribución de acuerdo al grado de instrucción

		Analfabeto	Primaria incompleta	Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Superior técnica	Superior universitaria
Privado	Recuento	0	1	1	3	9	10	46
	Frecuencia	0%	1.4%	1.4%	4.3%	12.9%	14.3%	65.7%
Público	Recuento	1	0	2	14	36	14	3
	Frecuencia	1.4%	0%	2.9%	20%	51.4%	20%	4.3%

En la Tabla N° 2 se aprecia que en referencia a las Instituciones privadas, en mayoría presentaron un grado de instrucción Superior universitario en un 65.7% (N°=46), seguido Superior técnica con un 14.3% (N°=10), Secundaria completa con 12.9% (N°=9), Secundaria incompleta con 4.3% (N°=3), Primaria completa y Primaria incompleta con 1.4% (N°=1). En referencia a Instituciones Públicas en mayoría presentaron Secundaria completa en un 51.4% (N°=36), Superior técnica y secundaria incompleta con 20% (N°=14), Superior universitaria con 4.3% (N°=3), Primaria completa con 2.9% (N°=2) y Analfabetos con 1.4% (N°=1).

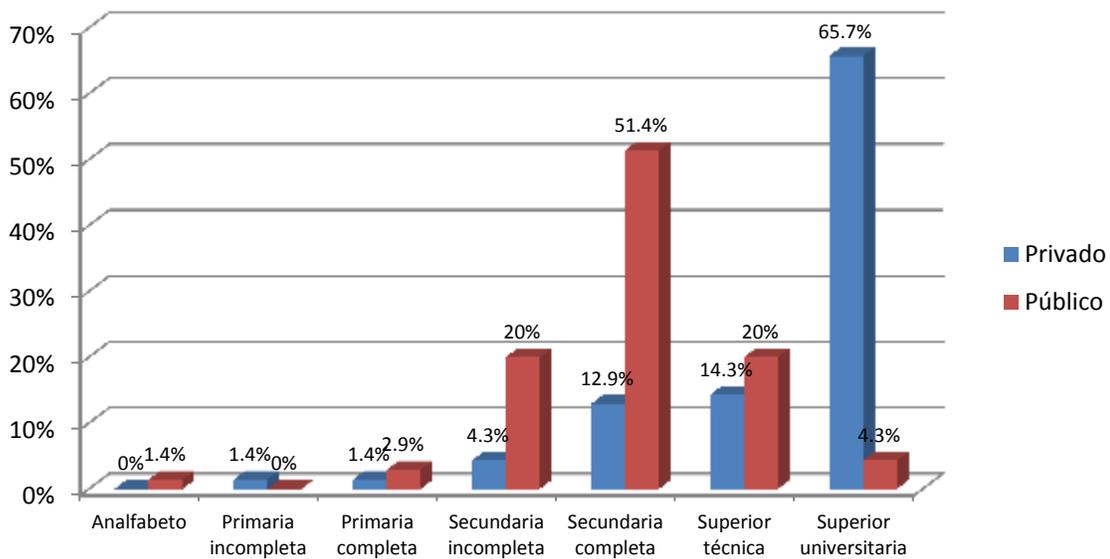


Gráfico N° 2

Distribución de acuerdo al grado de instrucción

Tabla N° 3

Distribución de acuerdo al Seguro de salud que presentan

		SIS	ESSALUD	No presenta
Privado	Recuento	12	20	38
	Porcentaje	17.1%	28.6%	54.3%
Público	Recuento	70	0	0
	Porcentaje	100%	0%	0%

En la tabla N° 3 se parecía que en referencia las instituciones Privadas, en mayoría No presentaron seguro en un 54.3% (N°=38), seguido de los que están afiliados a ESSALUD con un 28.6% (N°=20) y los que presentaron SIS en un 17.1% (N°=12). En referencia a los que acudieron a un centro Público, estaban afiliados al SIS en un 100% (N°=70)

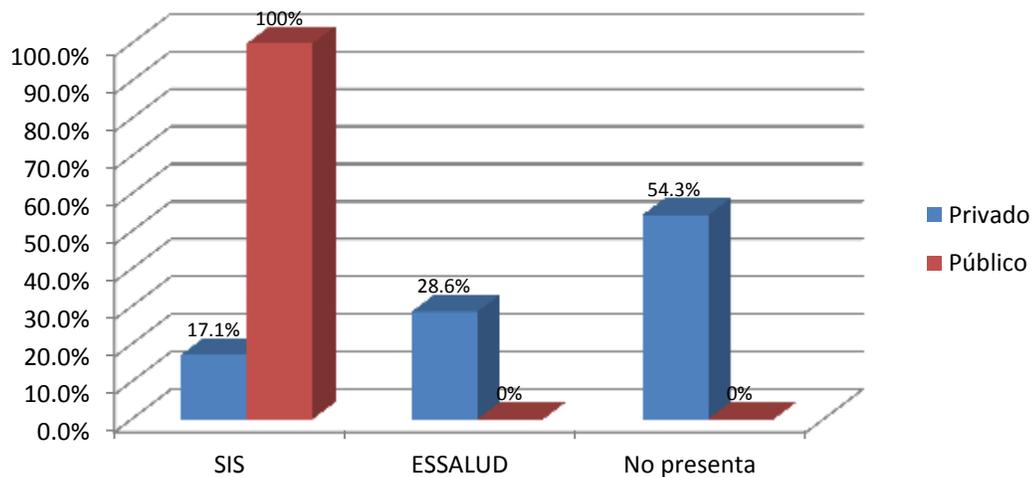


Gráfico N° 3

Distribución de acuerdo al Seguro de salud que presentan

Tabla N° 4

Distribución de acuerdo al Tipo de aseguramiento de salud

		Titular	Derecho habiente/familiar	No presenta
Privado	Recuento	27	5	38
	Porcentaje	38.6%	7.1%	54.3%
Público	Recuento	49	21	0
	Porcentaje	70%	30%	0%

En la Tabla N° 4 se observa en referencia a las instituciones Privadas, en mayoría de acuerdo al Tipo de aseguramiento No presentan en un 54.3% (N°=38), seguido de los que son Titulares en un 38.6% (N°=27) y lo que presentan por Derecho habiente/familiar en un 7.1% (N°=5). Respecto a los que acudieron a un servicio Público en mayoría son Titulares en un 70% (N°=49) seguido de los que presentan Derecho habiente/familiar en un 30% (N°=21).

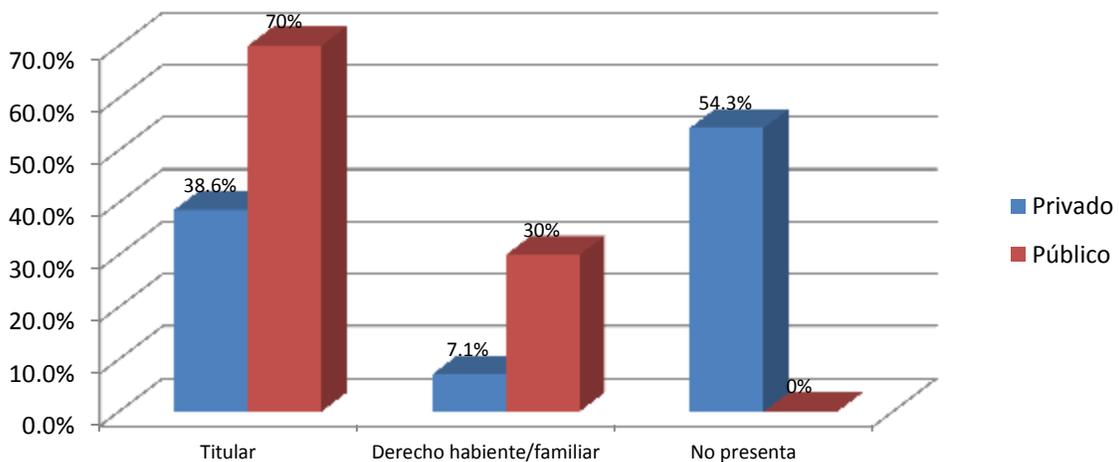


Gráfico N° 4

Distribución de acuerdo al Tipo de aseguramiento de salud

Tabla N° 5
Distribución de acuerdo al sexo

		Masculino	Femenino
Privado	Recuento	30	40
	Porcentaje	42.9%	57.1%
Público	Recuento	27	43
	Porcentaje	38.6%	61.4%

En la Tabla N° 5 se observa en referencia a las instituciones Privadas, el Sexo Femenino representa el 57.1% (N°=40) y el Masculino un 42.9% (N°=30). Los usuarios de las instituciones Públicas, el sexo Femenino representa el 61.4% (N°=43) y el sexo Masculino el 38.6% (N°=27).

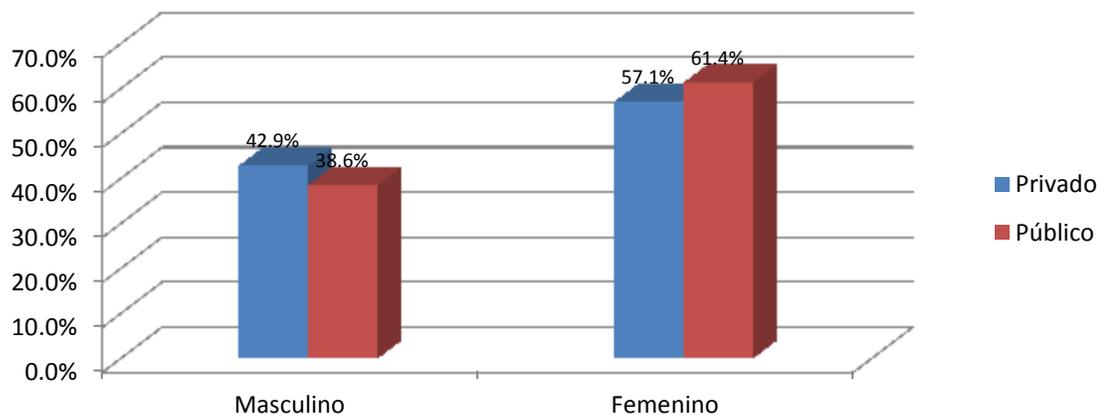


Gráfico N° 5
Distribución de acuerdo al sexo

Estadística inferencial

Tabla N° 6

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada

		Nivel de satisfacción			
		Indeciso	Bueno	Muy bueno	
Institución	Clínica Privada	Recuento	0	9	61
		% del total	0%	12.9%	87.1%
	Centro de Salud del Ministerio de Salud	Recuento	1	62	7
		% del total	1.4%	88.6%	10%

En la Tabla N° 6 se observa que en mayoría los pacientes de la Clínica privada presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno en un 87.1% (N°=61), seguido de un nivel Bueno en un 12.9% (N°=9); en referencia al Centro de Salud del Ministerio de Salud presentaron en mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 88.6% (N°=62), seguido de un nivel Muy bueno en un 10% (N°=7) y como Indeciso en un 1.4% (N°=1).

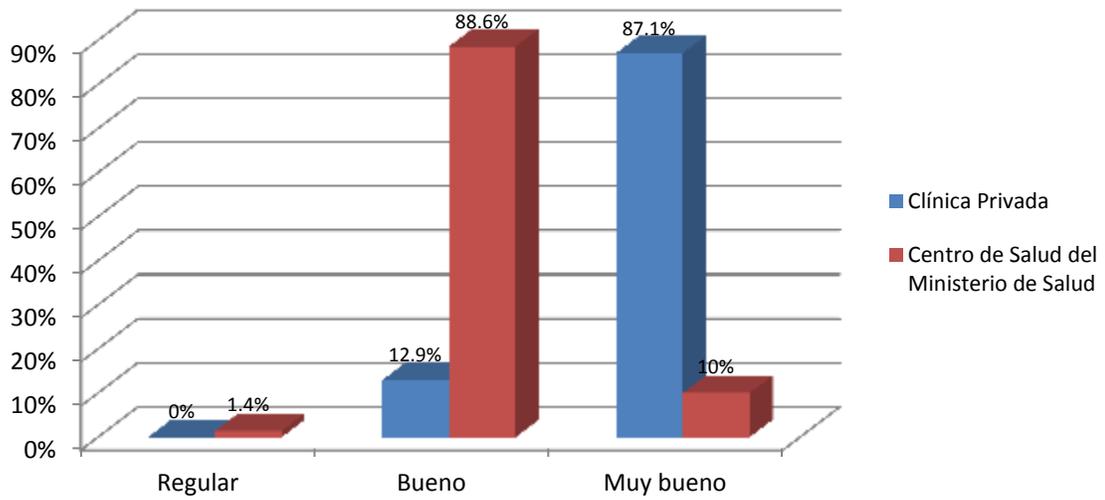


Gráfico N° 6

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada

Tabla N° 7

**Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios
odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica
Privada**

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
Chi-cuadrado de Pearson (X^2)	83.446	2	0.000

Nivel de significancia= 0.05

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada, se aprecia que el valor de X^2 es de 83.446 y el nivel de significancia asintótica es de $p < 0.05$.

Tabla N° 8

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto a las Instalaciones

		Nivel de satisfacción			
		Indeciso	Bueno	Muy bueno	
Institución	Clínica Privada	Recuento	0	44	26
		% del total	0%	62.9%	37.1%
	Centro de Salud del	Recuento	4	59	7
	Ministerio de Salud	% del total	5.7%	84.3%	10%

En la Tabla N° 8 se observa que en mayoría los pacientes de la Clínica privada presentaron un nivel de satisfacción Bueno en un 62.9% (N°=44), seguido de un nivel Muy bueno en un 37.1% (N°=26); referente al Centro de Salud del Ministerio de Salud presentaron en mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 84.3% (N°=59), seguido de un nivel Muy bueno en un 10% (N°=7) y como Indecisos en un 5.7% (N°=4).

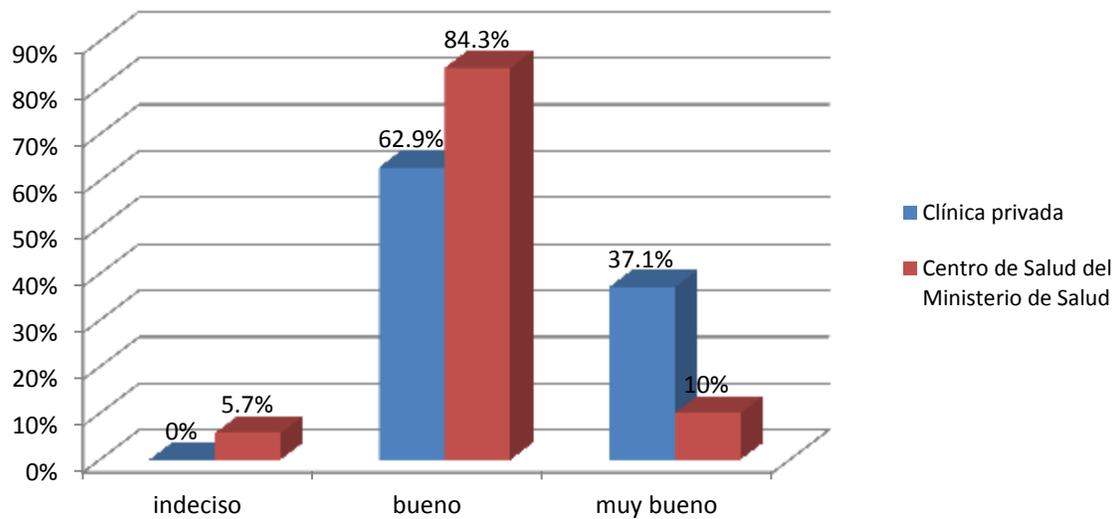


Gráfico N° 7

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las Instalaciones

Tabla N° 9

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las Instalaciones

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
Chi-cuadrado de Pearson (X^2)	17.124	2	0.000

Nivel de significancia= 0.05

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las instalaciones, se aprecia que el valor de X^2 es de 17.124 y el nivel de significancia asintótica es de $p < 0.05$.

Tabla N° 10

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización

		Nivel de satisfacción				
		Malo	Indeciso	Bueno	Muy bueno	
Institución	Clínica Privada	Recuento	0	0	21	49
		% del total	0%	0%	30%	70%
	Centro de Salud del Ministerio de Salud	Recuento	9	7	50	4
		% del total	12.9%	10%	71.4%	5.7%

En la Tabla N° 10 se aprecia que en mayoría los pacientes de la Clínica privada presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno en un 70% (N°=49), seguido de un nivel Bueno en un 30% (N°=21); referente al Centro de Salud del Ministerio de Salud presentaron en mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 71.4% (N°=50), seguido de un nivel Malo en un 12.9% (N°=9), se apreciaron indecisos en un 10% (N°=7) y un nivel Muy bueno en un 5.7% (N°=4).

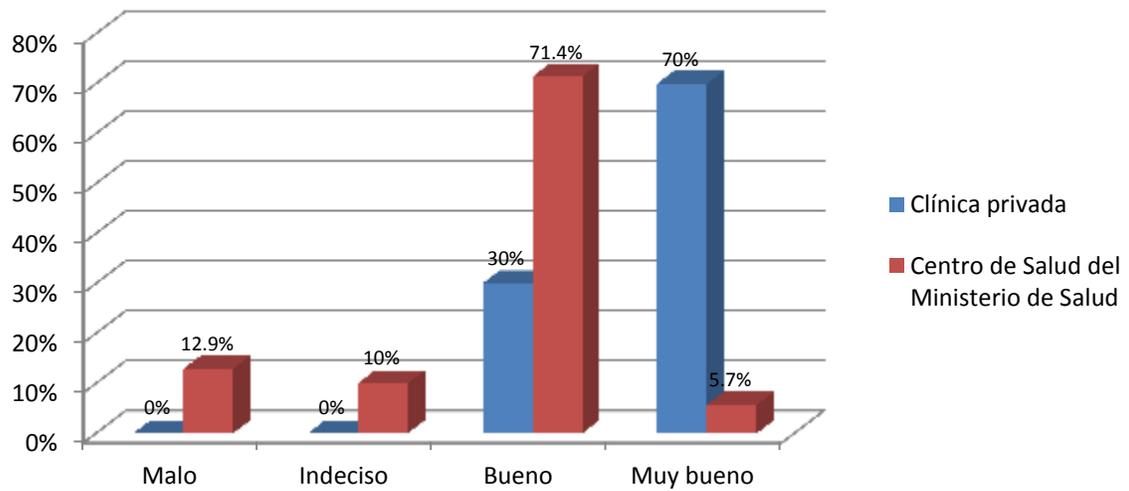


Gráfico N° 8

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización

Tabla N° 11

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Organización

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
Chi-cuadrado de Pearson (X^2)	66.053	2	0.000

Nivel de significancia= 0.05

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la organización, se aprecia que el valor de X^2 es de 66.053 y el nivel de significancia asintótica es de $p < 0.05$.

Tabla N° 12

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto al Acto Profesional

			Nivel de satisfacción	
			Bueno	Muy bueno
Institución	Clínica Privada	Recuento	12	58
		% del total	17.1%	82.9%
	Centro de Salud del Ministerio de Salud	Recuento	40	30
		% del total	57.1%	42.9%

En la Tabla N° 12 se aprecia que en mayoría los pacientes de la Clínica privada presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno en un 82.9% (N°=58), seguido de un nivel Bueno en un 17.1% (N°=12); referente al Centro de Salud del Ministerio de Salud presentaron en mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 57.1% (N°=40), seguido de un nivel Muy bueno en un 42.9% (N°=30).

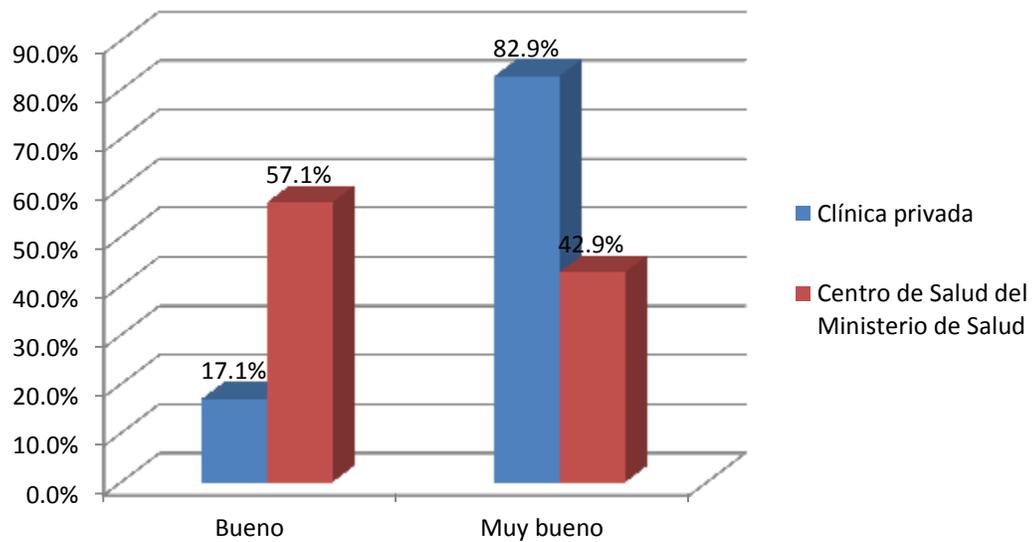


Gráfico N° 9

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto al Acto Profesional

Tabla N° 13

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al Acto profesional

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
Chi-cuadrado de Pearson (X^2)	23.986	1	0.000

Nivel de significancia= 0.05

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al acto profesional, se aprecia que el valor de X^2 es de 23.986 y el nivel de significancia asintótica es de $p < 0.05$.

Tabla N° 14

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto a la Satisfacción Global

		Nivel de satisfacción			
		Indeciso	Bueno	Muy bueno	
Institución	Clínica Privada	Recuento	0	21	49
		% del total	0%	30%	70%
	Centro de Salud del Ministerio de Salud	Recuento	18	47	5
		% del total	25.7%	67.1%	7.1%

En la Tabla N° 14 se observa que en mayoría los pacientes de la Clínica privada presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno en un 70% (N°=49), seguido de un nivel Bueno en un 30% (N°=21); en referencia al Centro de Salud del Ministerio de Salud presentaron en mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 67.1% (N°=47), seguido de los Indecisos en un 25.7% (N°=18) y con un nivel Muy bueno en un 7.1% (N°=5).

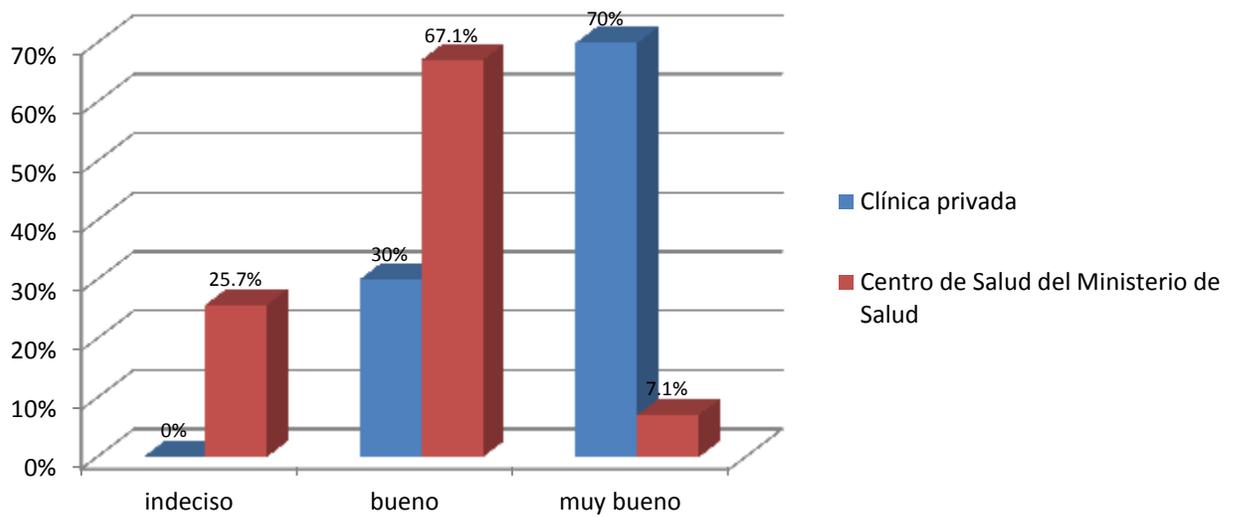


Gráfico N° 10

Frecuencia del nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada respecto a la Satisfacción Global

Tabla N° 15

Relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la Satisfacción global

	Valor	gl	Sig. asintótica (p)
Chi-cuadrado de Pearson (X^2)	63.793	2	0.000

Nivel de significancia= 0.05

En lo referente a la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la satisfacción global, se aprecia que el valor de X^2 es de 63.793 y el nivel de significancia asintótica es de $p < 0.05$.

4.2 Discusión de Resultados

Para el desarrollo del presente estudio, se encuestó a 140 usuarios de servicios odontológicos, de los cuales el 50% (N°=70) fueron del Centro de Salud del Ministerio de Salud “Perú Korea”, y el otro 50% (N°=70) pertenecieron a la Clínica Privada “Medic Dental”. Respecto a la Institución Pública, en su mayoría presentaron un grado de instrucción Secundaria completa en un 51.4% (N°=36), todos afiliados al seguro SIS y siendo titulares en un 70% (N°=49). Dentro de esta, el sexo predominante fue el femenino en un 61.4% (N°=43). Y en el caso de la Institución Privada, el 65.7% (N°=46) presentaron un grado de instrucción Superior Universitario, en su mayoría no registraron presentar ningún tipo de seguro en un 54.3% (N°=20) y el sexo predominante en este centro también fue el femenino en un 57.1% (N°=40).

Con respecto a determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada, en los resultados obtenidos se aprecia que en el caso del Centro de Salud, un número de 62 (88.6%) usuarios describieron su satisfacción en la atención recibida como bueno, mientras que en el caso de la Clínica Privada, presentaron un nivel de satisfacción muy bueno en un 87.1% (N°=61). Basándonos en la Prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, para ver la relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios entre un Centro de Salud y una Clínica Privada, obtuvimos que el valor de este (“x”) es de 83.446, luego obtuvimos el valor de la zona de aceptación de acuerdo al grado de libertad (2) y al nivel de significancia empleado (0.05) dándonos un valor de 5.9915, de acuerdo a las tablas de distribución. Al ser nuestro valor de 83.446 > 5.9915, podemos deducir que existe una relación directa y significativa entre ambos centros.

Referente a determinar la satisfacción del paciente respecto a las Instalaciones, en los resultados obtenidos se observa que, con respecto al Centro de Salud, presentan en su mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 84.3% (N°=59), mientras que en la Clínica Privada presentaron un nivel de satisfacción Bueno en un 62.9% (N°=44),

seguido de un nivel Muy bueno en un 37.1% (N°=26). En la prueba de Chi- Cuadrado se observa que se tuvo un valor de 17.124, que es mayor a la zona de aceptación que es de 5.9915 y el valor de $p > 0.05$, apreciándose que existe una relación directa y significativa entre ambas instituciones de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos respecto a sus Instalaciones.

En cuanto a establecer la satisfacción del usuario respecto a la Organización, en los resultados se aprecia que con respecto al Centro de Salud presentaron en un 71.4% (N°=50) un nivel de satisfacción Bueno, seguido de un nivel Malo en un 12.9% (N°=9), y referente a la Clínica Privada presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno en un 70% (N°=49), seguido de un nivel Bueno en un 30% (N°=21). Y en lo que respecta a la prueba de Chi- Cuadrado obtuvimos un valor de 66.053, que es mayor a la zona de aceptación que es de 7.8147, deduciendo que existe una relación directa y significativa entre ambos centros de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos respecto a la Organización.

Tomando en cuenta determinar la satisfacción del usuario respecto al Acto Profesional, en los resultados se observa que en el caso del Centro de Salud presentaron en su mayoría un nivel de satisfacción Bueno en un 57.1% (N°=40), y con respecto a la Clínica Privada el 82.9 % (N°=58) presentaron un nivel Muy bueno. En la prueba de Chi-Cuadrado obtuvimos un valor de 23.986 que es mayor a la zona de aceptación que es de 3.8415, apreciándose que existe una relación directa y significativa entre ambas instituciones de acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos respecto al Acto Profesional.

Con referencia a determinar la satisfacción respecto a la Satisfacción Global, en los resultados se aprecia que respecto al Centro de Salud presentaron un nivel de satisfacción Bueno en un 57.1% (N°=40), y en el caso de la Clínica Privada el 82.9% (N°=58) presentaron un nivel de satisfacción Muy bueno, seguido de un nivel Bueno en un 17.1% (N°=12). En lo que respecta a la prueba de Chi-Cuadrado obtuvimos un valor de 63.793, que es mayor a la zona de confianza que es de 5.9915, lo que significa que existe una relación directa y significativa entre ambos centros de

acuerdo al nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos respecto a la Satisfacción Global.

Datos similares se encontraron en el estudio realizado por Lara N. y col en México (2000) que estuvo enfocado en las percepciones sobre la eficacia y calidad humana que estaban recibiendo en ambas instituciones públicas. Después de aplicarles el cuestionario, se identificó que, de acuerdo a la opinión de estos, los servicios fueron considerados altamente aceptables.

Asimismo, Muza R y Muza P en Chile en el año 2008, realizaron un estudio para evaluar el nivel de satisfacción exclusivamente en mujeres basada en tres especialidades odontológicas. Se les realizó también un cuestionario en una escala 5 puntos tipo Likert focalizado en áreas como: acceso, comunicación con el operador, instalaciones. Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de satisfacción de las pacientes fue moderadamente excelente (bueno), siendo similar a mi estudio, con respecto al nivel de satisfacción por parte de la Institución pública. Se tendría que plantear programas de mejora y capacitación para alcanzar el nivel de satisfacción “Muy buena” conseguido en nuestra Institución Privada.

Desde el punto de vista de la eficacia de un sistema de salud, hace un tiempo atrás, son muchos los que preferían un servicio de salud privado, frente a uno público. Pero la incorporación de reglas de mercado en el sector público derivado de la necesidad de mejorar la eficiencia del mismo, ha ayudado a desarrollar también un mejor nivel asistencial. Basando su estudio en Instituciones Públicas, Cedamano I. y Huamán J. en el 2009, en Perú, compararon el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud. Se les aplicó al azar una encuesta individual con las dimensiones planteadas por el investigador a un total de 66 usuarios por institución. Los resultados obtenidos demostraron que el nivel de satisfacción fue mayor en los hospitales del Ministerio de Salud.

En otro estudio peruano realizado por Torres G. y León R. en el año 2014 sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Dental Docente de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Cayetano Heredia se evidenció que, en base a los resultados obtenidos, para la sede de San Martín de Porres, fue en la dimensión de Satisfacción Global, en donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos; y con respecto a la sede de San Isidro, el mayor número de pacientes muy satisfechos se encontraron en las dimensiones de: Instalaciones, Organización y Acto Profesional. Como conclusión se obtuvo que, al igual que los resultados de mi estudio, se encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes atendidos en ambos centros.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

5.1.1 Conclusión General

Con respecto a determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos, se concluye que el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud “Perú-Korea” es bueno; y en el caso de la Clínica Privada “Medic Dental” el nivel de satisfacción del usuario es Muy Bueno.

5.1.2 Conclusiones Específicas

- Referente a determinar la satisfacción del usuario respecto a las Instalaciones, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a las Instalaciones tanto en el Centro de Salud como en la Clínica Privada fue Bueno.
- En cuanto a establecer la satisfacción del usuario respecto a la Organización, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a la Organización en el Centro de Salud fue Bueno, y el nivel de satisfacción con respecto a la Organización en la Clínica Privada fue Muy bueno.
- Tomando en cuenta determinar la satisfacción del usuario respecto al Acto Profesional, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto al Acto Profesional en el Centro de salud fue Bueno, y el Nivel de Satisfacción con respecto al Acto Profesional en la Clínica Privada fue Muy bueno.
- Con referencia a determinar la satisfacción del usuario respecto a la Satisfacción Global, se concluye que el nivel de satisfacción con respecto a la Satisfacción Global en el Centro de Salud fue Bueno, y el Nivel de Satisfacción con respecto a la Satisfacción Global en la Clínica Privada fue Muy bueno.

5.2 Recomendaciones

5.2.1 Recomendación General

- Se recomienda a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público mejorar el nivel de satisfacción de sus usuarios de servicios de salud bucal, después de realizar un primer diagnóstico situacional, deberán plantear planes de mejora continua para incrementar el nivel de satisfacción y luego volver a medir la satisfacción con la finalidad de cumplir con las premisas de mejora de la calidad.
- Se recomienda a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector privado que continúen logrando altos niveles de satisfacción en los usuarios de sus servicios de salud bucal.

5.2.2 Recomendaciones Específicas

- Se recomienda a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público vigilar el cumplimiento del mantenimiento preventivo y no solo el correctivo, con la finalidad de que la infraestructura y el equipamiento siempre estén en condiciones óptimas.
- Se recomienda a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público mejorar sus indicadores de gestión, implementar una gestión por procesos a través de la realización de su Mapa de Procesos, Manual de Procesos y Manual de Procedimientos.
- Se recomienda a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del sector público y privado capacitar a los profesionales de la salud y al personal técnico asistencial de salud en humanización y nuevos procedimientos según las Guías de Práctica Clínica aprobadas.

- Se recomienda que el personal de la salud desarrolle competencias y habilidades blandas para fidelizar a los usuarios de los servicios de salud bucal.

BIBLIOGRAFÍA

1. Benavides F, Moya C, Segura A, De la Puente M, Porta M, Amela C. Las competencias profesionales en Salud Pública. Gac Sanit. 2006; 20(3): 239-43.
2. Serrano-del Rosal R, Biedma L. Anatomía de la satisfacción del paciente. Instituto de Estudios Sociales Avanzados de Andalucía. Salud Pública de México, Vol.50, Núm. 2(2008).
3. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud, Bogotá. Editorial Ecoe ediciones abril del 2007.
4. Domínguez H. El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones ,2006.
5. Ross A, Zevallos J, Infante S. La calidad y la Reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. Rev. Pan. SP 2000; 8 (1-/2): 93-98.
6. Documento Técnico. MINSA. Sistema de gestión de la Calidad. RM 519-2006/MINSA. DGSP.DCS, 2007.
7. Atalaya M. La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú. (1998).
8. Oliver, R. Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer (Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo). 2009. Second edition.
9. Muñiz, J. Las teorías de los tests: teoría clásica y teoría de respuesta a los ítems. Papeles del Psicólogo [en línea] 2010, 31 (Enero-Abril).

10. Berenguer M, Mediaceja N, Montoya M. Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Medisan* 2014; 18(7): 923-927.
11. Chang de la Rosa M, Alemán M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr* 1999; 15(5): 541-7.
12. Garrigó M, Sardiña S, Gispert E, Valdés P, Legón N, Fuentes J, et al. Guías prácticas clínica de caries dental. En: Sosa Rosales M. *Guías Prácticas de Estomatología*. 2 ed. La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2007.p.23-5
13. Lara N, López V, Morales S, Cortés E. Satisfacción de usuarios de dos servicios odontológicos en Tláhuac, Distrito Federal. *Revista ADM*. 2000; 57(2): 45-49.
14. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales. *Rev Chile Salud Pública*. 2008; 12 (1): 12-17.
15. Cedamanos I, Huamán J. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. *Rev. pueblo continente*, 2014; 25(1): 37-41.
16. Betin A, Guardela A, Infante K, Díaz A, Gonzales F. Satisfacción de los pacientes respecto a calidad de la atención odontológica en una institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena. *Rev DUAZARY*, 2do SEMESTRE DE 2009; Vol. 6 Nº 2: 95-101.
17. Hurtado S, Vásquez F, Zapata H. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. *Rev. Estoma*. 2012; 20(1): 8-15.

18. Bucchi C, Sepúlveda 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. Rev. Int. J. Odontostomat. 2012; 6(3): 275-280.
19. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatológica Herediana. 2015; Abr-Jun; 25(2): 122-132.
20. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, 2015. Rev. KIRU. 2016; vol. 13(2): 133-137.
21. 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.

ANEXOS

Anexo N° 01.- Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr. (a, ita):

Soy la Bach. **María Cristina Ayala Zaquinaula**, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, responsable de la investigación titulada: “Nivel de Satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada”.

La presente es para invitarle a participar en el estudio el cual tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos tanto de un Centro de Salud del Ministerio de Salud como en la Clínica Privada. Para poder participar del estudio, usted tendrá que llenar un cuestionario que constará de 25 preguntas, previo llenado de sus datos personales. Este le demandará un tiempo promedio de 10 minutos.

La información que usted brinde al estudio será de uso exclusivo del investigador y se mantendrá su debida confiabilidad.

Su participación es voluntaria y puede retirarse del estudio en cualquier etapa sin que este afecte de alguna manera. Por participar del estudio Ud., no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Yo, _____ dejo constancia que se me ha explicado en que consiste el estudio titulado “ Nivel de Satisfacción de usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada”. Realizado por la Bach. María Cristina Ayala Zaquinaula.

He tenido tiempo y la oportunidad de realizar las preguntas con relación al tema, las cuales fueron respondidas de forma clara.

Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente y en cualquier momento puedo retirarme del estudio.

Por todo lo anterior, doy mi consentimiento voluntario para participar en el presente estudio.

Fecha

Firma del participante

Anexo N° 02.- Instrumento de Recolección de Datos

Este cuestionario tiene como objetivo determinar el Nivel de Satisfacción de usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada, para lo cual deberá responder estas 25 preguntas de opción múltiple.

 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN ESTOMATOLOGÍA		ENCUESTA N°
PACIENTE:		FECHA <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/> / <input style="width: 40px;" type="text"/>
GRADO DE INSTRUCCIÓN:	<input type="checkbox"/> ANALFABETO <input type="checkbox"/> PRIMARIA INCOMPLETA <input type="checkbox"/> PRIMARIA COMPLETA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA INCOMPLETA <input type="checkbox"/> SECUNDARIA COMPLETA	<input type="checkbox"/> SUPERIOR TÉCNICA <input type="checkbox"/> SUPERIOR UNIVERSITARIA <input type="checkbox"/> NO ES ASEGURADO
SEGURO DE SALUD:	<input type="checkbox"/> SIS <input type="checkbox"/> ESSALUD	<input type="checkbox"/> NO ES ASEGURADO
TIPO DE ASEGURAMIENTO:	<input type="checkbox"/> TITULAR <input type="checkbox"/> DERECHO HABIENTE /FAMILIAR	
EDAD:	<input type="checkbox"/> AÑOS <input type="checkbox"/> MESES	
SEXO:	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
Con el fin de servirlo cada vez mejor agradeceremos conteste al siguiente cuestionario:		
1.- LA COMODIDAD DE LA SALA DE ESPERA ES:	<input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> MUY MALO	
2.- LAS SEÑALES (LETREROS, FLECHAS) PARA SABER DONDE IR EN EL SERVICIO SON:	<input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> MUY MALO	
3.- LA LIMPIEZA DEL CONSULTORIO DONDE LO ATIENDEN ES:	<input type="checkbox"/> MUY BUENA <input type="checkbox"/> BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> MUY MALA	
4.- LA COMODIDAD DEL CONSULTORIO DONDE LO ATIENDEN ES:	<input type="checkbox"/> MUY BUENA <input type="checkbox"/> BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> MUY MALA	
5.- LA PRIVACIDAD DE LA ATENCIÓN EN EL CONSULTORIO LE PARECIÓ:	<input type="checkbox"/> MUY BUENA <input type="checkbox"/> BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/> MUY MALA	
6.- EN SU OPINIOÓN LOS EQUIPOS (MAQUINAS Y APARATOS) QUE TIENE EL CONSULTORIO SON:	<input type="checkbox"/> MUY BUENOS <input type="checkbox"/> BUENOS <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALOS <input type="checkbox"/> MUY MALOS	
7.- EL TIEMPO DE ESPERA DESDE QUE SACÓ CITA HASTA EL DIA DE HOY QUE LO ATENDIERON FUE:	<input type="checkbox"/> MUY BUENOS <input type="checkbox"/> BUENOS <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALOS <input type="checkbox"/> MUY MALOS	
8.- EL TRATO DEL PERSONAL DE ADMISIÓN DEL SERVICIO FUE:	<input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> MUY MALO	
9.- LA IDENTIFICACIÓN DE LOS TRABAJADORES DE ESTE SERVICIO LE PARECE:	<input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/> MUY MALO	
10.- LOS MATERIALES Y MEDICAMENTOS USADOS EN ODONTOLOGÍA LE PARECEN:	<input type="checkbox"/> MUY BUENOS <input type="checkbox"/> BUENOS <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALOS <input type="checkbox"/> MUY MALOS	
11.- UNA VEZ CITADO, EL TRÁMITE PARA SER ATENDIDO EN EL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO FUE:	<input type="checkbox"/> MUY FÁCIL <input type="checkbox"/> FÁCIL <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> DIFÍCIL <input type="checkbox"/> MUY DIFÍCIL	

12.- ¿CUÁNDO LLEGÓ AL CONSULTORIO ESTUVO SU HISTORIA CLÍNICA ODONTOLÓGICA?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

13.- ES FÁCIL OBTENER CITA CON EL ESPECIALISTA (ORTODONCIA, PRÓTESIS, ENDODONCIA, CIRUGÍA, ETC)

MUY FÁCIL FÁCIL REGULAR DIFÍCIL MUY DIFÍCIL

14.- LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO LE PARECE:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

15.- ¿EL ODONTÓLOGO ANTES DE ATENDERLO LE PREGUNTÓ SOBRE SU PROBLEMA Y EXAMINÓ LA BOCA?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

16.- LA INFORMACIÓN QUE EL ODONTÓLOGO LE PROPORCIONÓ SOBRE SU DOLENCIA FUE:

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

17.- EL RESULTADO DE RX DENTAL LE DIERON EL MISMO DÍA EN UN TIEMPO OPORTUNO:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

18.- EN EL CONSULTORIO, EL PERSONAL DE ASISTENCIA DENTAL LO ATENDIÓ ADECUADAMENTE:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

19.- EL ODONTÓLOGO LE EXPLICÓ LOS TRATAMIENTOS Y SUS BENEFICIOS:

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

20.- ¿EL ODONTÓLOGO AL ATENDERLO USA MASCARILLA Y GUANTES DESCARTABLES?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

21.- DURANTE LA CONSULTA EL TIEMPO QUE LE DEDICÓ EL ODONTÓLOGO FUE:

MUY BUENO BUENO REGULAR MALO MUY MALO

22.- ¿EL INSTRUMENTAL QUE USARON PARA ATENDERLO LE PARECIÓ LIMPIO Y ESTERILIZADO?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

23.- ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO CON LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA ESTE SERVICIO ODONTOLÓGICO?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

24.- ¿QUÉ GRADO DE CONFIANZA TIENE EN LA ATENCIÓN QUE SE BRINDA EN ESTE SERVICIO?

MUY BUENA BUENA REGULAR MALA MUY MALA

25.- ¿RECOMENDARÍA A SUS FAMILIARES Y OTRAS PERSONAS PARA QUE SE ATIENDAN EN ESTE SERVICIO?

SIEMPRE CASI SIEMPRE A VECES CASI NUNCA NUNCA

MUY AGRADECIDO POR SU COLABORACIÓN

MATRIZ DE COHERENCIA INTERNA						
TÍTULO	PROBLEMAS	OBJETIVOS	OPERALIZACIÓN			METODOLOGÍA
			VARIABLE	DIMENSIONES	VALOR	
<p>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS DE UN CENTRO DE SALUD DEL MINISTERIO DE SALUD Y UNA CLINICA PRIVADA</p>	<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica Privada.</p>	Satisfacción del usuario	Instalaciones	<p>5= Muy buena</p> <p>4= Buena</p> <p>3= Indeciso</p> <p>2= Mala</p> <p>1= Muy mala</p>	<p>1.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>2.TIPO DE INVESTIGACIÓN -Comparativo - Transversal - Prospectivo</p> <p>3. POBLACIÓN Estará constituida por los pacientes en número promedio de 600 en el centro de salud y de 240 en la clínica privada que acudan al servicio odontológico, año 2018.</p> <p>4. MUESTRA La muestra será no aleatoria, por conveniencia, estará constituida por 140 pacientes que asistan a consulta odontológica tanto en el centro de salud como en la clínica privada</p> <p>5. INSTRUMENTO El instrumento a utilizar será un cuestionario de preguntas de Satisfacción en Estomatología, elaborado por el Mg. Wilbert Cossio Bolaños, teniendo en cuenta la validez y la confiabilidad del referido cuestionario.</p>
	<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <p>-¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las instalaciones? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la organización? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al acto profesional? -¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la satisfacción global?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <p>-Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a las instalaciones. -Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la organización. -Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto al acto profesional. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios odontológicos de un Centro de Salud del Ministerio de Salud y una Clínica privada respecto a la satisfacción global.</p>		Acto profesional		

