

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS QUE
ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE
SALUD DE CHINCHERO, CUSCO-2022**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO
PROFESIONAL DE CIRUJANO DENTISTA**

PRESENTADO POR:

Bach. ROYER QUISPE CALLAÑAUPA

ASESORA:

**Dra. YAHAIRA PAOLA VARGAS
GONZALES**

Cusco - Perú

2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, asesor del trabajo de investigación/tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO – 2022"**, presentado por: **ROYER QUISPE CALLAÑAUPA** con Nro. De DNI: 73319087, para optar el título profesional/grado académico de CIRUJANO DENTISTA, Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del *Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC* y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje De 5%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** la primera hoja del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 29 de Enero de 2023

.....
Firma

Post firma: Dra. Yahaira Paola VARGAS Gonzales

Nro. De DNI: 40232011

ORCID del Asesor: 0000-0001-5704-3173

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio:
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:200893916?locale=es>

NOMBRE DEL TRABAJO

TESIS ROYER QUISPE.docx

AUTOR

ROYER QUISPE

RECUENTO DE PALABRAS

5413 Words

RECUENTO DE CARACTERES

29826 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

39 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.6MB

FECHA DE ENTREGA

Jan 27, 2023 6:32 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jan 27, 2023 6:33 PM GMT-5**● 5% de similitud general**

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

- 3% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme dado la dicha de vivir, por iluminarme mi camino y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi vida y formación profesional.

A MIS PADRES

Este logro quiero dedicar con mucho cariño, a mis padres Edgar Quispe y Augusta Callañaupa, que fueron los promotores principales de mis sueños, en especial a ti mamá querida, Augusta, que con tu inmenso amor supiste inculcarme los principios y los valores que ahora poseo, por ser un ejemplo de esfuerzo y valentía, gracias mamá, te amo.

A MIS HERMANOS

Yovnin David y Yudit que con su ejemplo me enseñaron a luchar por mis ideales y a entender que todo es posible con perseverancia y dedicación.

A TODA MI FAMILIA

Por confiar en mí e incentivarirme a seguir adelante en mis sueños, por su apoyo incondicional que me brindaron, muchas gracias.

A mi querida Camila, quien estuvo incentivándome, apoyándome en el proceso de elaboración de mi tesis.

Al Dr. Boris Olarte quien fue mi mentor desde inicios de mi carrera, por su apoyo incondicional, por transmitirme sus conocimientos y experiencias.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por haberme dado la dicha de estar en esta vida, por darme una hermosa familia y por darme la oportunidad de luchar por mis sueños y alcanzar mis metas.

Agradecido con mis padres por el gran esfuerzo que hicieron por sus hijos, con mi mamita querida por siempre guiarme siempre por el camino correcto hacia mis sueños.

En especial mi agradecimiento a mi prestigiosa casa de estudios “Universidad Nacional de San Antonio Abab del Cusco” por brindarme una educación de calidad.

A mi asesora de tesis Dra. Yahaira Paola Vargas Gonzales, por brindarme su apoyo, por guiarme con profesionalismo a encaminar mi tesis y por sus consejos de vida.

A mis docentes de la Escuela Profesional de Odontología, por brindarme sus conocimientos y experiencias a lo largo de esta bonita profesión.

A mis jurados dictaminadores y examinadores de tesis por brindarme sus aportes y conocimientos para cerrar esta bonita etapa de mi vida.

Al gerente y responsable del servicio de odontología y población de Chinchero en general, por brindarme su apoyo y aporte para este estudio.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS.....	V
ÍNDICE DE SIGLAS Y ABREVIATURAS.....	VI
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
CAPITULO II.....	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
2.3 DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	20
CAPITULO III.....	22
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
3.2 POBLACIÓN.....	22
3.3 MUESTRA.....	22
3.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	23
3.5 VARIABLES.....	24
3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	25
3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	27
3.8 PROCEDIMIENTOS.....	29
3.9 ANALISIS ESTADÍSTICO.....	30

CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO V.....	37
DISCUSION Y COMENTARIOS.....	37
CAPITULO VI.....	40
CONCLUSIONES.....	40
CAPÍTULO VII.....	41
RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	42
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

..... ¡Error! Marcador no definido.1	
CARACTERISTICAS SOCIODEMOGRAFICAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO - 2022.	
Tabla N°1	332
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA SEGÚN EDAD, GENERO Y GRADO DE INSTRUCCIÓN.	
Tabla N°2	343
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA RESPECTO A LAS RELACIONES INTERPERSONALES.	
Tabla N°3	3534
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA RESPECTO A LA ACCESIBILIDAD.	
Tabla N°4	3635
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA RESPECTO A LA TECNICA DE ATENCIÓN.	
Tabla N°5	36
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA RESPECTO AL AMBIENTE DE ATENCION.	

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

C.S: Centro de salud

N°: Numero

G.I: Grado de instrucción

UNSAAC: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

OMS: Organización mundial de la salud

MINSA: Ministerio de salud

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de Odontología según edad, sexo y grado de instrucción en el centro de salud de Chinchero, Cusco-2022

Método: El presente estudio tuvo un diseño no experimental, observacional, descriptivo prospectivo de corte transversal, conformada por una muestra de 196 usuarios de ambos sexos que acudieron al servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero, quienes cumplieron con los criterios de selección.

Resultados: La investigación logro un resultado general de un nivel de satisfacción alto, con un porcentaje de 84.7%.

Los resultados en cuanto a las dimensiones fueron las siguientes: relaciones interpersonales con un porcentaje de 83.2% que manifiestan estar satisfechos, un 10.7% muy satisfechos y un 6.1% muestran ser indiferentes. Accesibilidad un 90.8% manifiestan estar satisfechos, 4.6% indican estar muy satisfecho e indiferente. Técnica de atención, el 80.6% manifiestan estar satisfechos, el 17.3% están muy satisfechos y el 2% indican estar indiferentes. Por ultimo en la dimensión Ambiente de atención, el 86.7% indican estar satisfechos, el 12.2% están muy satisfechos y el 1% indica estar indiferente.

En cuanto a los resultados de los datos sociodemográficos se puede afirmar que la mayor parte de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología son pacientes jóvenes que oscilan entre 18 a 29 años, obteniendo un nivel de satisfacción alto con 37.8%. Según el sexo, el más prevalente fue el sexo femenino, obteniendo un nivel de satisfacción alto con 61.7%. Por último, se tiene el resultado de la variable grado de instrucción donde la mayoría de los usuarios presentan secundaria completa con un porcentaje de 49.5%.

Conclusiones: se evidencio que el nivel de satisfacción alcanzado en la población investigada es de un nivel alto, asimismo, no habiendo encontrado diferencias relevantes con los datos sociodemográficos (edad, sexo y grado de instrucción) en los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero.

Palabras clave: servicio de odontología, Satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of satisfaction of external users who attend the dental service in the health center of Chinchero, Cusco-2022

Method: The present study had a non-experimental, observational, descriptive, prospective cross-sectional design, made up of a sample of 196 users of both sexes who attended the dental service of the Chinchero health center, who met the selection criteria.

Results: The research achieved a general result of a high level of satisfaction, with a percentage of 84.7%.

The results in terms of dimensions were as follows: interpersonal relationships with a percentage of 83.2% saying they are satisfied, 10.7% very satisfied and 6.1% showing they are indifferent. In the Accessibility dimension, 90.8% state they are satisfied, 4.6% indicate they are very satisfied and indifferent. In the technical care dimension, 80.6% say they are satisfied, 17.3% are very satisfied and 2% say they are indifferent. Lastly, in the care environment dimension, 86.7% indicate being satisfied, 12.2% are very satisfied and 1% indicate being indifferent.

Regarding the results of the sociodemographic data, it can be affirmed that most of the patients treated in the dental service are young patients ranging from 18 to 29 years old, obtaining a high level of satisfaction with 37.8%. According to sex, the most prevalent was the female sex, obtaining a high level of satisfaction with 61.7%. Finally, there is the result of the educational level variable where the majority of users have completed high school with a percentage of 49.5%.

Conclusions: it is evident that the level of satisfaction reached in the investigated population is of a high level, likewise, not having found relevant differences with the sociodemographic data (age, sex and level of education) in the external users who come to the dental service from the Chinchero health center.

Keywords: dental service, satisfaction, users.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es un aspecto que ha ido cobrando cada vez mayor importancia en el ámbito de la salud pública, siendo considerada como el criterio más importante para evaluar las entidades de salud y calidad de atención.

De ahí que, un gran número de autores describen la importancia de como los usuarios perciben los servicios que reciben, ya que es considerado como un elemento significativo para alcanzar una mejoría en la constitución y el suministro de los servicios de salud.

El conocimiento del nivel de satisfacción del paciente de los servicios de salud, puede constituir un método en sí mismo, para detectar dificultades y oportunidades de poder mejorar y que puedan repercutir en la eficiencia de los servicios brindados, de tal forma que, en un futuro puedan asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

En ese sentido, poder lograr llenar las expectativas del usuario a través de la intervención en las diversas dimensiones de la satisfacción, ha motivado la realización de la presente investigación, teniendo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología según edad, sexo y grado de instrucción en el centro de salud de Chinchero, Cusco-2022, con el fin de permitir a los profesionales de la salud bucal, saber los deseos y necesidades de los pacientes, para contribuir de esta manera nuevos conocimientos y aportes que ayuden en la mejoría de la atención a los usuarios.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA

Varios estudios han demostrado que la calidad de la atención en salud está determinada por la satisfacción del usuario, es decir, la percepción de los usuarios sobre la atención que reciben, la satisfacción de las necesidades y expectativas, determinan su satisfacción con el servicio, lo cual es un buen predictor de la fidelidad del paciente al centro de salud, asimismo, su constante asistencia a sus citas programadas y del cumplimiento del tratamiento indicado, entre otros. Por lo tanto, la principal finalidad de un establecimiento de salud es promover, restaurar y mantener la salud, brindando un servicio de calidad que satisfaga a los usuarios (1), lo que es un indicador de que estará orientado a lograr los resultados y metas trazadas.

En la actualidad, el uso de las encuestas para establecer el nivel de satisfacción es fundamental para la evaluar la calidad de atención; en vista de que, los resultados obtenidos de las mismas, proporcionaran información que mejorara la atención, en las relaciones interpersonales, el ambiente y el proceso de atención. (2).

Por otro lado, aunque la satisfacción del paciente es un factor importante que influye en la lealtad de los pacientes a los establecimientos de salud, sigue siendo una debilidad en la calidad de atención; especialmente en términos de infraestructura y al tiempo de espera; esto es evidente a nivel de Sudamérica; países como, por ejemplo, Ecuador, que en el año 2019 los pacientes quedaron insatisfechos con los servicios de emergencia (3).

De igual forma, a nivel nacional, Lima 2020, logro identificar un 88,6% de pacientes insatisfechos, específicamente en el área de odontología.

Así mismo, a nivel de la región Cusco, se apreció un porcentaje mayoritario de pacientes medianamente satisfechos con la atención prestada, por ejemplo, en el Hospital Regional del Cusco 2018, el 66% de los pacientes ambulatorios estaban moderadamente satisfechos con la atención recibida y que sólo un 13% muy satisfecho. (5).

Cabe señalar que la satisfacción está relacionada a diversos factores externos de la atención brindada, que escapan de las manos de los trabajadores de salud, ya que, algunos de estos dependen de las autoridades de cada país, materiales como los equipos médicos, la infraestructura, etc.

El centro de salud CLAS Chinchero, presenta las siguientes características, es un establecimiento de nivel I-4 (centro de salud con camas de internamiento), que brinda atención diaria a una gran población de cada comunidad en todas las áreas con las que cuenta; teniendo al servicio de Odontología una demanda baja por parte de la población. Chinchero, ubicado al norte de la ciudad del Cusco, tiene una población aproximada de 12500 habitantes según el último censo realizado en año 2017 y que tiene un crecimiento poblacional alto en los últimos años (19).

El investigador noto que un porcentaje de los pacientes se muestran reacios a participar en las visitas dentales, por otro lado, un porcentaje estimado, no se muestran motivados para acudir al centro de salud, prefieren ir a consultorios privados o en su defecto esperan en muchas ocasiones, sentir alguna molestia para volver al servicio de Odontología, (quizás debido al sistema de salud de nuestro país, muchos de los centros de salud no cuentan con tratamientos especializados como las endodoncias, rehabilitación y las mismas no cuentan con equipos radiográficos que ayudan a establecer un buen diagnóstico, por ende, limitan la calidad de atención).

Todo esto refleja el estado de salud bucal del quienes visitan al servicio de odontología, por lo tanto es necesario investigar si este hecho esta relacionado a que los usuarios sientan algún grado de disconformidad con la atención brindada.

Por todo lo planteado en los apartados anteriores, la presente investigación es relevante debido a que es indispensable contar con cifras estadísticas que precisen el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Odontología del centro de salud del Chinchero; de tal manera que, con los resultados obtenidos, se podría mejorar la atención dental.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología según edad, sexo y grado de instrucción en el centro de salud de Chinchero, Cusco-2022?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a las relaciones interpersonales, según edad, sexo y grado de instrucción, en la atención brindada por el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la accesibilidad, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la técnica de atención, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de odontología del centro de salud de Chinchero?
- ¿Cuál será el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto al ambiente de atención, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de odontología del centro de salud de Chinchero?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología según edad, sexo y grado de instrucción en el centro de salud de Chinchero, Cusco-2022.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a las relaciones interpersonales, según edad, sexo y grado de instrucción en la atención brindada en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la accesibilidad, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la técnica de atención, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero.
- Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al ambiente de atención, según edad, sexo y grado de instrucción en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero.

1.4. JUSTIFICACIÓN

El centro de salud CLAS Chinchero, brinda atención odontológica de rutina por el seguro gratuito, a usuarios vulnerables, servicios preventivos y curativos; es por ello el interés propio y el de los profesionales de la salud bucal, mejorar la calidad de atención que se les brinda a los usuarios que asisten.

La satisfacción del paciente con los servicios de salud depende de la valoración de los usuarios en base a la atención recibida previamente y que se encuentra establecido por la percepción del usuario, esencialmente con la satisfacción de las expectativas con las que cuenta acerca de una atención de calidad. (6)

Debe verse que la finalidad de calidad en la atención es la satisfacción del paciente; puesto que la calidad se evidencia, cuando se cumple todos los aspectos que el paciente espera de la atención, así como: sus deseos, expectativas, gustos y preferencias; donde la medición de estos indicadores podrán ser constituidos como una fuente de información preciado para detectar problemas y oportunidades que permitan formular políticas de

mejoramiento e implementación que genere un buen funcionamiento en cada área de un establecimiento de salud. (1)

Cabe señalar que no existen estudios sobre este tema en la población de estudio, por lo tanto, a partir de los resultados obtenidos se puede conocer el nivel de satisfacción, que luego se puede utilizar como base de conocimientos futuros, para investigaciones.

En otras palabras, si nosotros, como profesionales de la salud bucal, somos capaces de brindar una atención de alta calidad, podremos crear altos niveles de satisfacción del paciente, superar constantemente las expectativas del usuario y, a su vez, poder confiar en su disposición y lealtad. (1)

El presente estudio muestra:

Originalidad: Que al consultar fuentes bibliográficas no se encontraron estudios en la población estudiada, cabe señalar que en la región Cusco se han encontrado muy pocos estudios relacionados con las variables estudiadas, más precisamente, solo tres estudios similares, Pero ninguno de ellos incluyó como estudio a la población en áreas rurales, lo cual es muy importante dado que el presente estudio se realizó en una población altoandina en Cusco

Relevancia social: La investigación realizada ayudara a desarrollar estrategias para garantizar una atención dental de calidad, también beneficiará a las personas necesitadas ya sean niños, ancianos y mujeres embarazadas, y ayudará a los profesionales dentales y estudiantes a brindar buena atención.

Relevancia científica: Dado que la variable investigada es una variable real que presenta vacíos de conocimiento en el mundo académico, por ende, con los resultados obtenidos se podrá ampliar la información ya establecida. Además, el conocimiento adquirido sobre la satisfacción en los usuarios y las estadísticas obtenidas, podrán ser tomados en el sistema de salud, donde se pueda apreciar con claridad el tipo de atención que se brinda en las diferentes instituciones de salud de salud pública y así poder brindar una atención de calidad.

Factibilidad: Con la mano de obra, los recursos materiales y la información requerida para este estudio, este estudio se considera factible.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

HERNÁNDEZ F., PADILLA E. Y SÁNCHEZ F. (MEXICO – 2016). Su estudio titulado "Hospital Clínico B - Samoraque - Michoacán - agosto 2016 Calidad y satisfacción de la atención de Enfermería y atención a usuarios externos" tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los profesionales de la salud, enfermería y la calidad de atención a los usuarios externos del Hospital Estatal de Michoacán Clínica B. Zamora. El estudio tuvo un diseño transversal, correlacional, descriptivo y analítico; Las encuestas tipo Likert se realizaron en el marco del programa institucional mexicano "si calidad". Se completaron 538 encuestas, de las cuales el 30% fueron respondidas por usuarios internos y el resto por usuarios externos. En los resultados encontraron que el grado de satisfacción del usuario externo es muy bueno y corresponde de igual manera a la del usuario interno, así como, la calidad de atención se encuentra en muy buen nivel, según la referencia de los usuarios (8).

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

LARA J., HERMOZA R., ARELLANO C. (LIMA -2020). Su artículo titulado "Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima 2020", cuyo objetivo fue determinar la satisfacción de los pacientes que reciben atención odontológica en un hospital en Lima. El estudio fue observacional, transversal y descriptivo. Había 702 pacientes en la muestra. La satisfacción del paciente se determinó utilizando el instrumento "Servqual" modificado; obteniendo los siguientes resultados: la frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, 622 de 702; el 34,5% de los pacientes de 35 a 49 años estaban menos satisfechos y 30,9% pacientes acudían a diagnóstico

siendo estadísticamente significativo; llegaron a la conclusión de que la mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos. (4)

EGÚSQUIZA M. (CHIMBOTE – 2019), Su investigación titulado “Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019”, tuvo como objetivo saber el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote, 2019, utilizando un cuestionario “Servqual”, el tamaño muestral estuvo conformado por 459 usuarios como mínimo. Los resultados evidenciaron que el nivel de satisfacción de los usuarios según fiabilidad fue un 8.5% satisfactorio y un 91.5% insatisfactorio, por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios según capacidad de respuesta fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de los usuarios según seguridad fue en un 14.6% satisfactorio y un 85.4% insatisfactorio, el nivel de satisfacción de usuarios según empatía fue en un 8.1% satisfactorio y un 91.9 % insatisfactorio y el nivel de satisfacción de los usuarios según elementos tangibles fue en un 16.9% satisfactorio y un 83.1% insatisfactorio; por lo que se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue insatisfactorio. (9)

WONG W. (CHICLAYO – 2019), Su investigación titulado “Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo 2019”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención que se ofrece en el servicio odontológico del Centro de Salud José Olaya. El estudio fue descriptivo con un diseño no experimental. Constituida por 214 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico, Se aplicó como herramienta técnica la encuesta y como instrumentos de recolección de datos el cuestionario “Servqual” adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud; habiéndose obtenido los siguientes resultados: satisfacción regular de 55%, 88% de satisfacción baja en la dimensión fiabilidad, la dimensión capacidad de respuesta con un 73% de satisfacción regular; al igual que en la dimensión seguridad con un 66%, la dimensión empatía con un 58% de satisfacción alta

y la dimensión aspectos tangibles con un 56% de regular satisfacción. Se concluyó que los usuarios externos que recibieron tratamiento odontológico en el Centro de Salud José Olaya en octubre y noviembre de 2019 tuvieron un nivel de satisfacción normal o regular. (10)

LEVEAU C. (IQUITOS-2019); Su estudio titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio dental atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019”, cuyo propósito fue comparar y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos entre estos dos establecimientos de salud, se utilizó una población de 698 pacientes y de ella se utilizó 248 pacientes como muestra entre los 2 establecimientos. Se diseñó un trabajo cuantitativo no experimental, de tipo comparativo, de corte transversal. Los resultados mostraron que la dimensión seguridad tuvo un mayor porcentaje de satisfacción tanto en Iquitos-Es salud con 63,0% como en el C.S. Moronacocha con 83, 5%; la dimensión; fiabilidad tuvo un porcentaje de satisfacción de 54.1% en Iquitos-Es salud y 71.9% en C.S. Moronacocha; la dimensión empatía tuvo un porcentaje de satisfacción de 67.5% en Iquitos-Es salud y 83.3 % en C.S. Moronacocha; la dimensión aspectos tangibles tuvo un porcentaje de satisfacción de 59.4% en Iquitos-Es salud y 66.5% en C.S. Moronacocha; y la dimensión capacidad de respuesta tuvo un menor porcentaje de satisfacción tanto en Iquitos-Es salud con 43.5% como en el C.S. Moronacocha con 60.8%. Estos resultados indican que los usuarios externos del servicio IPRESS I-4 Moronacocha están más satisfechos. (11)

MAMANI A. (PUNO - 2017), Su investigación titulado “Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017”, tuvo como objetivo determinar el Grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. El tipo de investigación fue descriptivo no experimental, transversal. La muestra estuvo establecida por 60 pacientes; la encuesta conto de 40 preguntas y 4 dimensiones: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se dividió en 2 variables para su calificación: Satisfacción respecto a la calidad de atención que se categorizo en

(alto, medio y bajo). Los resultados se obtuvieron de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada dimensión. Que se categorizo en (muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, poco satisfecho y no satisfecho). En donde se muestran un grado de satisfacción alto con (81.7 %), medio con (18.3 %); en cuanto a las dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). Indican estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Indican estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %) indican estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Indican estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. Concluyendo que la mayoría de los pacientes del establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno – 2017, presentan alto grado de satisfacción con 81.7 %. (18)

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

USCAMAYTA P. (Cusco – 2020), Su investigación titulada “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de odontología de la Micro red de Salud Siete Cuartones Cusco, 2020”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de odontología de la Micro red de salud Siete Cuartones Cusco en el año 2020. Metódicamente fue un estudio no experimental, transversal de tipo descriptivo prospectivo. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado, la muestra estaba constituido por 247 personas de ambos sexos que acudieron a los servicios de odontología y que por lo menos tuvieron una atención en la misma. Se aplicó una encuesta que tuvo dos partes, la primera parte consto de los datos personales y la segunda de 24 preguntas con 4 dimensiones que fueron: relaciones interpersonales, accesibilidad, técnica de atención y ambiente de atención. Se evidencio un nivel de satisfacción alto con 65.6%, en cuanto a las dimensiones: Relación interpersonal: 55.5% manifiestan estar satisfecho, 30.4% muy satisfecho, 29.1% indiferente, 13% muy satisfecho y 5.3% insatisfecho. Técnica de atención: 54.7% manifiestan estar satisfecho, 30.4% muy satisfecho, 14.6% indiferente. Ambiente de atención: 52.6% manifiestan estar satisfecho, 27.9% indiferente, 17% muy satisfecho y 2% insatisfecho. Se

observó que los pacientes que acuden a los servicios de odontología, la mayor cantidad son adultos jóvenes (30-59 años) con un 80.6%, los pacientes jóvenes (18-29 años) con 19.4%, que el sexo femenino tuvo más prevalencia con 80.6% y la mayor parte de pacientes tiene secundaria completa con un 53% del total. La satisfacción general fue alta. (6)

BAÑOS M (CUSCO 2018), Su tesis titulado “Satisfacción de usuarios que van a consultorios externos del hospital Regional Cusco 2018”. Cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción de usuarios que participaron en consultorios externos del Hospital Regional Cusco 2018. El diseño fue descriptivo transversal, la muestra estuvo conformada por 192 usuarios. Las conclusiones fueron que el 53% se siente insatisfecho en cuanto a la explicación y orientación que brinda el personal, 48% esta medianamente satisfecho en cuanto a la atención del médico en el horario programado, 41% esta medianamente satisfecho en cuanto al respeto a la programación y orden de llegada, 54% está satisfecho en cuanto a la disponibilidad de la historia clínica para su atención, 55% está insatisfecho en cuanto a la atención rápida en caja o modulo del SIS, 45% está insatisfecho en cuanto a la atención en laboratorio, 61% está insatisfecho en cuanto a la atención en radiología, 41% está insatisfecho en cuanto a la atención en farmacia, 56% esta medianamente satisfecho en cuanto al respeto a la privacidad durante la atención, 49% esta medianamente satisfecha en cuanto a la atención del médico al momento de realizar examen físico completo y minucioso, 47% esta medianamente satisfecho en cuanto a la confianza que inspiro la atención médica, 51% esta medianamente satisfecho en cuanto al trato del personal de consulta externa, 47% esta medianamente satisfecho en cuanto al interés que mostro el medico en solucionar su problema de salud, 41% esta moderadamente satisfecho en cuanto a la explicación del médico, 58% esta medianamente satisfecho en cuanto a la explicación del médico sobre el tratamiento a seguir. Se concluye que el 66% esta medianamente satisfecha sobre la atención en consultorio externo, 21% tiene nivel de satisfacción bajo y el 13 % tiene un nivel de satisfacción alto (5).

ZUÑIGA V. Y SMILDZINIA C. (CUSCO - 2017), Su investigación titulada “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017”, el objetivo fue saber el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el centro de salud de San Sebastián Cusco, 2017. La investigación fue descriptiva, cuantitativa, transversal, observacional; el diseño del estudio fue no experimental, la población incluyó a todos los pacientes que visitaron al centro de salud de San Sebastián en 2017, para la muestra se eligió la fórmula de muestreo, obteniendo un total de 208, que representó la muestra mínima; se eligió a los sujetos de estudio mediante muestreo probabilístico por sorteo, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual fue validado por criterios de expertos; en el análisis estadístico se utilizó el estadístico Chi Cuadrado para variables cualitativas trabajando a un nivel de significancia $p=0.05$. Los resultados mostraron que el 76.4% estaba satisfecho, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. Las conclusiones alcanzadas fueron que el nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho (12).

2.2 BASES TEORICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 SATISFACCIÓN

2.2.1.1 Definición:

El término etimológico "satisfacción" del latín "satisfatiōnis" es una palabra compuesta que significa "satis" = bastante o suficiente, el verbo "facere" = "hacer", denota algo correcto, denota expectativa, mandato o deseo; sentir la alegría de hacer lo que hay que hacer para lograr un resultado satisfactorio. (1)

La satisfacción hoy en día puede tener varios significados según el contexto en el que se presente, y algunos autores la consideran subjetiva, ya que la subjetividad es una característica personal a través de la cual se da a conocer la percepción de un individuo de su entorno. (6)

La satisfacción generalmente se define como una actitud subjetiva positiva resultante de la relación entre las expectativas del paciente y la atención recibida y puede medirse indirectamente por instrumentos, más comúnmente encuestas. (13). Según Kotler, la satisfacción se refiere a “la sensación de placer o decepción que resulta de comparar el desempeño o los resultados percibidos de un producto o persona con sus expectativas” (14).

La satisfacción del usuario es un buen indicador de si se están siguiendo los servicios adecuados. Toda la información recolectada a través de las herramientas reflejará la opinión del usuario, y esta evaluación puede ser utilizada sistemáticamente para lograr una mejor organización del servicio (12). La satisfacción también puede medir la salud de los sistemas de salud y de las personas, y es el resultado de cumplir con las expectativas. Y la percepción del usuario de cómo se percibe su atención. (6)

2.2.1.2 Satisfacción del usuario

Se define como parte del bienestar de las personas y la satisfacción sobre el servicio prestado, y cuando las expectativas son mayores que las percepciones, la satisfacción disminuye (12). Asimismo, la satisfacción del usuario externo también puede definirse como una condición determinada por las autoridades públicas en base a opiniones y valoraciones de los servicios prestados en diferentes regiones. (10)

El bienestar del paciente no solo depende de la atención que recibe cuando visita al hospital, sino también cuenta como la atención se relacionan, así como sus percepciones con creencias conductuales previas en salud y prevención. Considerando sus expectativas y demás.

La satisfacción interfiere también la calidad de servicio sino también de las preferencias de los usuarios. En concreto, se puede decir que la satisfacción del paciente también depende del personal, ya que afecta a la satisfacción de los propios usuarios. (11)

2.2.1.3 Elementos de la Satisfacción:

La satisfacción tiene dos elementos fundamentales y son:

- **El rendimiento percibido (percepciones):** Es la forma en que los usuarios califican, procesan y evalúan los servicios. Cómo se sienten los usuarios al recibir el servicio, si la institución (institución de salud) cumple con la prestación del servicio prometido (10,22). La percepción es subjetiva y puede verse influenciada por factores externos e internos que afectan la satisfacción del paciente, pudiendo existir situaciones en las que no se perciba la calidad del tratamiento, lo que afectará negativamente la satisfacción del usuario (6).
- **Las expectativas:** Están relacionados con lo que esperan de los servicios las personas o usuarios que visitan a una entidad pública. (instituciones de salud). Las expectativas vienen dadas por la experiencia previa, las necesidades y la comunicación directa. Pueden estar influenciadas por factores tales como (22):
 - Percepciones de otras personas, ya sea del entorno familiar, laboral, de amigos; o bien, de los medios de comunicación.
 - Lo ofertado por la institución sobre el servicio a ser brindado.

2.2.1.4 Niveles de satisfacción

Después que un usuario recibe una atención en un servicio determinado, se observan uno de estos niveles:

- **Insatisfacción:** Podemos definir como el peor desempeño de un servicio que no llega a cumplir las expectativas del paciente. (18)
- **Satisfacción:** Se puede decir que es cuando un servicio brindado de una institución cumpla su función (6)
- **Complacencia:** Esto se da cuando la percepción del desempeño de un servicio de una institución supera a las expectativas del usuario que desea recibir el servicio. (6)

2.2.1.5 Dimensiones de la satisfacción:

- **Relaciones interpersonales:** Basado en la interacción entre dos o más personas, que deben instaurar normas y valores en la sociedad. Esta interacción está determinada por sus emociones, intereses y sentimientos individuales e influenciada por el entorno en el cual se desenvuelven (18,6).

En la relación odontólogo y paciente, esta interacción resulta fundamental, pues es considerada por un gran número de autores como una herramienta con fines terapéuticos, por lo que debe ser correctamente practicada con todos los pacientes. (23)

Esta dimensión es un pilar fundamental para la satisfacción del usuario en vista de que la mayoría de los usuarios basan su juicio de valor enfocado en el trato que reciben por parte del profesional responsable de brindar el servicio. (6)

- **Accesibilidad:** Puede ser definida como la probabilidad de que el usuario pueda hacer uso de algún tipo de servicio cuando lo desee o necesite; en base a factores materiales como distancia geográfica, medios de transporte, horarios de atención; factores económicos como costo del servicio; o culturales como el idioma (6).

El usuario tiene derecho a acceder de manera inmediata a los servicios que desee y/o necesite, respetando las normas de cada institución prestadora de servicios y las posibilidades que tienen para poder reunirse.(12)

En nuestro país, en las zonas alto andinas alejadas, hay una deficiencia en cuanto a esta dimensión ya que los horarios en las instituciones primarias de atención son limitadas esto a falta de personal o por las disposiciones dirigidas por mandos superiores.

- **Técnica de atención:** Es la capacidad o habilidad que muestra el profesional responsable de la atención, en función de sus conocimientos y destrezas, para solucionar el problema por el cual acudió el usuario y cubrir esa necesidad, debiendo demostrar voluntad y disposición para ofrecer un servicio de calidad y eficiente. (24)

Un profesional del ámbito de la salud necesita de su conocimiento teórico práctico para poder solucionar el problema que el usuario amerite en la consulta, ya que el usuario no solo se percata de los conocimientos del profesional sino también de sus destrezas que aplican en el momento de la atención. (6)

- **Ambiente de atención:** Esta dimensión incluye los aspectos físicos y tangibles percibidos por el usuario, como el aspecto y cuidado en la presentación de los trabajadores y de todo el personal, la infraestructura de las instalaciones, los equipos, el instrumental y otros elementos del servicio que puedan ser percibidos por los sentidos (11,6).

Estructura interna de una institución, todo lo que el usuario podría visualizar, en aquí se hace referencia a la percepción que tiene el usuario mediante la visualización. (9)

Esta dimensión constituye la primera impresión que tiene el usuario respecto de la institución prestadora del servicio (6).

2.2.2. CALIDAD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN:

Dicho término viene desde latín *qualitas-atis*, que de cierta manera se refiere superioridad o excelencia, y se define como el trabajo realizado con eficiencia y para el fin previsto. (15)

El proporcionar un beneficio muy grande para la salud es considerada como calidad. En otras palabras, puede brindarle al usuario la mayor y más completa sensación de felicidad. (18)

En el ámbito de la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la salud (OPS), en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen a la calidad como el resultado integral que abarca determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales; de lo que se puede deducir que la calidad es una condición compleja, en la que intervienen los diferentes componentes de los servicios de salud, quienes aportan significativamente para alcanzar un resultado definido, para dar mayor satisfacción a los que necesitan y hacen uso de esos servicios (15).

Históricamente, la atención que brindan los médicos hacia los pacientes ha sido considerada un factor importante e influyente en los resultados de la atención brindada; siendo el hecho de que se han presentado cambios importantes en la relación médico tratante- paciente, debido a que en la actualidad los pacientes se mantienen informados por los diversos medios de comunicación, lo cual, les da mayor conocimiento de sus derechos y las opciones que tienen para poder elegir los servicios a los cuales desean asistir. (16).

La satisfacción del usuario está relacionada directamente con la efectividad en la atención odontológica que recibe; puesto que, si el grado de satisfacción disminuye, la frecuencia de los pacientes se verá disminuido en los controles programados, así también demostraran menor interés por el tratamiento, lo que repercutirá negativamente en su salud bucal y contribuirá a tener una mala valoración de la calidad de servicio. (16)

En particular, los dentistas de hoy no solo deben tener un conocimiento actualizado de los temas de la práctica dental, sino también habilidades como el análisis, la resolución de problemas, la planificación, etc. (12)

Hay que destacar que, la satisfacción generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados dependerá de las características particulares de cada uno de los pacientes como por ejemplo se tiene: edad, sexo, grado de instrucción y el nivel socioeconómico. De tal forma que, este conjunto articulado de características influenciaran en la decisión del tratamiento por el profesional tratante, y esto posteriormente va a repercutir en la satisfacción del usuario (16).

La atención dental se relaciona con dos dimensiones de la calidad en los servicios sanitarios, en primer lugar se tiene la calidad técnica, que está relacionada a los componentes científicos y tecnológicos del tratamiento estomatológico; en segundo lugar la calidad funcional, que se refiere a la percepción que tiene el paciente de recibir una atención dental, desde que llega a la consulta hasta que salga, por ejemplo: la atención telefónica, durante

la recepción, la interacción con el personal asistente, orden, limpieza, comodidad y distribución del local, etc. (1).

La calidad de atención puede ser dinámico y ambigua porque tiene que ver con varios ámbitos institucionales, es así que cada vez va adquiriendo más relevancia por la libre opinión de los usuarios en cuanto a los servicios recibidos o prestados. (11)

Es así que, cuando se hace referencia de la calidad en salud y básicamente en odontología, se involucran una serie de factores cuyo principio fundamental es brindar un servicio de modo eficiente, buscando el denominador cero error; es decir, se trata de brindar un servicio dental con pocos defectos en la atención, buscando siempre una mejoría en la salud bucal de los usuarios. (1)

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **SATISFACCIÓN:** Es el valor percibido por el usuario sobre la atención recibida y que está determinada por la percepción del servicio, así como por las expectativas que posea el usuario (7).
- **NIVEL DE SATISFACCIÓN:** Grado de cumplimiento y efectividad por parte de una institución pública (establecimiento de salud), respecto a las expectativas y percepciones que el usuario posea en relación a los servicios que esta le ofrece (1).
- **RELACIONES INTERPERSONALES:** Interacción entre dos o más personas, establecida por sus emociones, intereses y sentimientos individuales por el entorno en el cual se desenvuelven. (6, 18)
- **ACCESIBILIDAD:** Es la probabilidad de que el usuario pueda hacer uso de algún tipo de servicio cuando lo desee o necesite; en base a factores materiales como distancia geográfica, medios de transporte, horarios de atención; factores económicos como costo del servicio; o culturales como el idioma. (6)

- **TÉCNICA DE ATENCIÓN:** Es la capacidad o habilidad que muestra el profesional encargado de la atención, en relación a sus conocimientos y destrezas, para poder solucionar la causa por el cual acudió el usuario y cubrir esa necesidad, debiendo demostrar voluntad y disposición para ofrecer una buena atención. (24)

- **ENTORNO O AMBIENTE DE ATENCIÓN:** Esta dimensión se refiere a los aspectos físicos y tangibles percibidos por el usuario, como el aspecto y cuidado en la presentación de los trabajadores, la infraestructura de las instalaciones, los equipos, el instrumental y otros elementos del servicio que puedan ser percibidos por los sentidos. (6, 11)

- **CALIDAD:** Es aquel trabajo realizado de manera cuidadosa, que cumplan con los objetivos para los cuales estaba diseñado (15), también, consiste en satisfacer o superar las expectativas de los pacientes de manera congruente con el contexto. (18)

- **USUARIO EXTERNO:** persona que acude a una institución pública para recibir atención médica continua de un profesional. (22)

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

- **Enfoque de la investigación:** cuantitativo, es decir los resultados fueron presentados en frecuencias y porcentajes, ósea la medición se realizó a través de métodos estadísticos. (20)
- **Alcance de la investigación:** Descriptivo, porque se describió la realidad observada de las variables de estudio, sin modificar o manipular el entorno (20)
- **Diseño de la investigación:** No experimental (observacional), porque el fenómeno investigado será únicamente observado, sin intervenir o manipular la variable de estudio. (20)
- **Transversal:** Porque se reunieron y describieron los datos de la variable en un momento dado, en tiempo y espacio establecido.
- **Prospectivo:** Ya que se recolectaron los datos suficientes del estudio para después interpretarlos.

3.3 POBLACIÓN

La población estuvo conformada por usuarios con edad igual o mayor a 18 años de ambos sexos, atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Chinchero en el año 2022 (periodo: agosto a octubre), que según los datos proporcionados de meses anteriores son un aproximado de 133 pacientes por mes, haciendo un total de 400 pacientes aproximados en los 3 meses (anexo 2).

3.3 MUESTRA

En cuanto al tamaño de la muestra el tipo de muestreo que se utilizó en el presente estudio fue el de tipo probabilístico aleatorio simple, cabe señalar que en la selección de datos todos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. (20)

Para la presente investigación, la muestra fue seleccionada aplicando la formula muestral para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 p.q.N}{E^2 (N-1) + Z^2 p.q}$$

n = tamaño de la muestra
 N = población
 $Z=1.96$ (confianza de 95%)
 $E= 0.05$ (error del 5%)
 $P= 0.5$ (probabilidad de éxito)
 $q= 0.5$ (probabilidad de fracaso)

Al reemplazar se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5) * (400)}{(0.05)^2 * (400-1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 196$$

$n= 196$. La muestra estuvo integrada por 196 usuarios que cumplieron con todos los criterios de selección.

3.4 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA

3.4.1 CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Pacientes con edad igual o mayor a 18 años, de ambos sexos, que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Chinchero, entre agosto y octubre del 2022.
- Pacientes continuadores que ya recibieron como mínimo una atención odontológica.
- Pacientes que brinden su consentimiento para participar en el estudio.
- Pacientes en aparente buen estado de salud física y mental, según su historia clínica.

3.4.1 CRITERIO DE EXCLUSIÓN

- Pacientes mayores de 18 años, que podrían tener algún trastorno mental como Alzheimer, Epilepsia, según su historia clínica.
- Pacientes que lleguen al servicio de odontología mediante emergencia.
- Pacientes con previa cirugía, como extracción dental.

3.5 VARIABLES

3.5.1 VARIABLE ÚNICA

- Nivel de satisfacción

3.5.2 COVARIABLES:

- Edad.
- Genero.
- Grado de instrucción

3.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	NATURALEZA	FORMA DE MEDICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNICA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Nivel de Satisfacción	Grado de cumplimiento por parte de una organización ya sea a de salud u otra entidad, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en cuanto a los servicios que se ofrece.	Cualitativa	Directa	Relaciones Interpersonales	Ítems o preguntas 1-6	Ordinal	Encuesta	Aplicación de cuestionario	DIMENSIONES - Muy insatisfecho (6-11 puntos) - Insatisfecho (12-16 puntos) - Indiferente (17-21 puntos) - Satisfecho (22-26 puntos) - Muy satisfecho (27-30 untos).	La variable Nivel de Satisfacción fue expresada como: muy insatisfecho, insatisfecho, indiferente, satisfecho y muy satisfecho; según la baremación de categorías y el puntaje obtenido en los indicadores de cada una de las dimensiones.
				Accesibilidad	Ítems o preguntas 7-12					
				Técnica de atención	Ítems o preguntas 13-18					
				Ambiente de atención	Ítems o preguntas 19-24					

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	NATURALEZA	FORMA DE MEDICIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNICA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN	EXPRESIÓN FINAL DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE
Edad	Años transcurridos desde el nacimiento hasta la fecha	Cuantitativa	Directa	Años cumplidos	Intervalo o de razón	Encuesta	Aplicación de cuestionario	-18 a 29 años (Joven) -30 a 59 años (Adulto joven) -60 a más años (Adulto mayor)	La variable edad será expresada dentro de los intervalos de 18-29, 30-59 y de 60 a más años, en base a la información extraída del cuestionario; considerando los grupos etarios de joven, adulto y adulto mayor respectivamente, según el MINSA.
Sexo	Condición orgánica masculina o femenina	Cualitativa	Directa	Género con el que se identifica	Nominal	Encuesta	Aplicación de cuestionario	-Masculino -Femenino	La variable será expresada como masculino o femenino, según la información extraída del cuestionario.
Grado de instrucción	Grado de estudios realizados.	Cualitativa	Directa	Nivel de instrucción	Ordinal	Encuesta	Aplicación de cuestionario	-Sin instrucción -Primaria -Secundaria -Superior	La variable será expresada como: sin instrucción, primaria, secundaria, o superior, según la información extraída del cuestionario.

3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.7.1 TECNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario basado en el trabajo de investigación realizado por Uscamayta P. en su estudio titulado “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de odontología de la Micro Red De Salud Siete Cuartones Cusco, 2020” (6), la cual fue validado en ese entonces por tres jueces expertos, por la cual ya no se hizo la validación del instrumento para esta investigación.

También se realizó el método de alfa de Cronbach para ver la confiabilidad del instrumento dando como resultado 0.801 por la cual se puede concluir que el instrumento es confiable.

La información fue recolectada con la participación de los pacientes que recibieron algún tratamiento en el Servicio de Odontología, durante el horario de atención del Centro de Salud de Chinchero y que cumplieron con los criterios de selección previamente establecidos.

3.7.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Al revisar diferentes fuentes bibliográficas, podemos señalar que es un instrumento de medición llamada SERVQUAL (Quality Service) que fue modificado y adaptado al ámbito odontológico, donde es empleado para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicio que se le da al usuario en diferentes instituciones y organizaciones. (22)

Este instrumento fue desarrollada por Parasuraman y colaboradores en los años 90, se sabe que cada cierto tiempo fue mejorado es así que en el año 2012 el Minsa publico el instrumento para ser empleado en el ámbito de la salud, habiendo varias literaturas que los han utilizado, ya sea adecuándolo a su entorno poblacional, por consiguiente este instrumento cuenta con la validez pertinente para determinar la eficiencia de una atención,

El instrumento de recolección de datos en nuestro estudio cuenta con una primera parte donde el paciente registra sus datos generales tales como edad, sexo y grado de instrucción.

La segunda parte está conformada de veinticuatro preguntas, distribuidas en cuatro dimensiones de la siguiente forma:

- Relaciones Interpersonales: Preguntas del 1 al 6.
- Accesibilidad: Preguntas del 7 al 12.
- Técnica de atención: Preguntas del 13 al 18.
- Ambiente de atención: Preguntas del 19 al 24.

Cada una de las preguntas o ítems tiene una valoración ordinal de cinco categorías según la escala de Likert, de la siguiente forma:

- Muy insatisfecho (muy bajo): 1 punto.
- Insatisfecho (bajo): 2 puntos.
- Indiferente (regular): 3 puntos.
- Satisfecho (alto): 4 puntos.
- Muy satisfecho (muy alto): 5 puntos.

Cada uno de los ítems se encuentra detallado en el Anexo N°1

En base a estos valores, se estableció el nivel de satisfacción para cada dimensión, es así que se categorizaron de la siguiente forma:

- Muy insatisfecho: 6-11
- Satisfecho: 19-16
- Indiferente: 17-21
- Satisfecho: 22-26
- Muy satisfecho: 27-30

Para el nivel de satisfacción en general, se hizo la adición del total de preguntas que son 24, luego se hizo la categorización según a los siguientes valores:

- Muy bajo: 23-43
- Bajo: 44-62
- Regular: 63-81

- Alto: 82-100
- Muy alto: 101-120

3.8 PROCEDIMIENTOS:

3.8.1 AUTORIZACIONES Y COORDINACIONES

Se elaboró los documentos pertinentes para solicitar la autorización a la Red de Servicios de Salud Cusco Norte, a la gerencia del centro de salud de Chinchero y a la jefatura del servicio de odontología para así llevar a cabo la ejecución del proyecto de investigación, explicando detalladamente los objetivos de la investigación y el hecho de que los pacientes dieran su consentimiento para el uso del instrumento; cumpliendo así los aspectos éticos y legales del estudio.

3.8.2 PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Se quedó los horarios con el (la) responsable del área de odontología, para la obtención de los resultados con el instrumento propuesto.
- Se realizó la recolección de datos de manera presencial y respetando el protocolo de bioseguridad frente al Covid-19 establecido por el centro de salud (el investigador conto con el equipo de protección personal correspondiente como mandil descartable, gorro y barbijo; además de ello se contó con lapiceros azules, tampón y corrector.)
- Primero se hizo una breve presentación del trabajo de investigación, informando los objetivos del mismo, así como los beneficios que se obtendrán al finalizar la investigación.
- Luego se procedió a la aplicación del cuestionario a aquellos usuarios que dieron su consentimiento Informado y que hayan recibido algún tratamiento previo en el servicio de odontología, a excepción de cirugías.
- Se explicó al usuario la manera correcta de llenar la ficha de recolección de datos, brindando una tutoría individualizada.

- Se le dio un lapicero azul a cada usuario indicando que llene cuidadosamente cada pregunta y en caso de dudar en algunas preguntas, podían consultar con el investigador.
- Al finalizar la encuesta se agradeció a cada usuario, por la información proporcionada y su tiempo.
- Todo lo anteriormente mencionado se realizó en el servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero, en el horario de atención establecida y que cumplan plenamente con los criterios de selección ya establecidos.

3.9 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Una vez recolectada la información mediante el instrumento se realizó el análisis y procesamiento de datos de la información recolectada por medio del sistema de paquete estadístico SPSS versión 25 como software de procesamiento, para el análisis de la variable se realizó la estadística descriptiva, donde se programó según las exigencias de la presente investigación, reportando frecuencias y porcentajes de las dimensiones de acuerdo con los objetivos planteados en la presente investigación.

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA MUESTRA

Características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el Centro de Salud de Chinchero, Cusco 2022

CARACTERISTICAS		N°	%
- GÉNERO	MASCULINO	51	26%
	FEMENINO	145	74%
- EDAD	18-29 AÑOS	90	45%
	30 -59 AÑOS	75	38.3%
	60 A MAS AÑOS	31	15.8%
- GRADO DE INSTRUCCIÓN	SIN INSTRUCCION	38	19.4%
	PRIMARIA	18	9.2%
	SECUNDARIA	97	49.5%
	SUPERIOR	43	21.9%

Fuente: elaboración propia

Análisis: La tabla nos muestra las características sociodemográficas de los usuarios externos que acuden al servicio de Odontología del centro de salud de Chinchero, en la cual se observa que según el sexo la mayoría de los encuestados fueron mujeres con un 74%, según la edad la mayor parte de los encuestados fueron los usuarios que tienen entre 18 – 29 años con un 45% y en cuanto al grado de instrucción la mayor parte de los encuestados fueron los usuarios que tienen secundaria completa con un 49.5%.

4.2 RESULTADOS DE LA TESIS

Tabla N°1

Nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al servicio de odontología según edad, sexo y grado de instrucción en el centro de salud de Chinchero.

		Nivel de satisfacción						Total	
		Regular		Alto		Muy alto		n	%
		n	%	N	%	n	%		
Edad	18 – 29 años	5	2,6%	74	37,8%	11	5,6%	90	45,9%
	30 – 59 años	3	1,5%	63	32,1%	9	4,6%	75	38,3%
	60 a más años	0	0,0%	29	14,8%	2	1,0%	31	15,8%
	Total	8	4,1%	166	84,7%	22	11,2%	196	100,0%
Sexo	Masculino	2	1,0%	45	23,0%	4	2,0%	51	26,0%
	Femenino	6	3,1%	121	61,7%	18	9,2%	145	74,0%
	Total	8	4,1%	166	84,7%	22	11,2%	196	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0%	36	18,4%	2	1,0%	38	19,4%
	Primaria	0	0,0%	16	8,2%	2	1,0%	18	9,2%
	Secundaria	5	2,6%	84	42,9%	8	4,1%	97	49,5%
	Superior	3	1,5%	30	15,3%	10	5,1%	43	21,9%
	Total	8	4,1%	166	84,7%	22	11,2%	196	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis: En la tabla, se observa los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios externos en general, donde el 84.7% de los usuarios encuestados, lograron alcanzar un nivel alto.

Según la edad, se puede observar que la mayoría de los usuarios de 18 a 29 años se encuentran en un nivel alto con un 37.8% y en los niveles muy alto y regular con un 4.2%, representando el 45.9% del total de encuestados. Con respecto al sexo, se percibe que en su mayoría el 74% de todo los encuestados son mujeres, que lograron alcanzar un nivel alto con un 61.7%, seguido del nivel muy alto con un 9.2% y finalizando con el nivel regular con un 4.1%. Según el grado de instrucción; se puede afirmar que en su mayoría el 49.5% de los encuestados son de grado de instrucción secundaria, de los cuales alcanzaron un nivel alto un 42.9%, seguido del nivel muy alto con un 3.6%, finalizando con el nivel regular con 3.1%.

Tabla N°2

Nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a las relaciones interpersonales según, edad, sexo y grado de instrucción

		Relaciones Interpersonales							
		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
Edad	18– 29 años	8	4,1%	65	33,2%	17	8,7%	90	45,9%
	30– 59 años	2	1,0%	69	35,2%	4	2,0%	75	38,3%
	60 a más años	2	1,0%	29	14,8%	0	0,0%	31	15,8%
	Total	12	6,1%	163	83,2%	21	10,7%	196	100,0%
Sexo	Masculino	4	2,0%	43	21,9%	4	2,0%	51	26,0%
	Femenino	8	4,1%	120	61,2%	17	8,7%	145	74,0%
	Total	12	6,1%	163	83,2%	21	10,7%	196	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	2	1,0%	36	18,4%	0	0,0%	38	19,4%
	Primaria	0	0,0%	16	8,2%	2	1,0%	18	9,2%
	Secundaria	7	3,6%	82	41,8%	8	4,1%	97	49,5%
	Superior	3	1,5%	29	14,8%	11	5,6%	43	21,9%
	Total	12	6,1%	163	83,2%	21	10,7%	196	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis: En la tabla, se muestra que el 83.2% de los usuarios refieren estar satisfechos. Luego al analizar según edad podemos ver que la mayoría de los usuarios que tienen 30-59 años y 18-29 años indican estar satisfechos con 35.2% y 33.2% respectivamente. Así mismo, la tabla nos muestra que, según el sexo, la mayoría de las mujeres manifiestan estar satisfechas con un 61.2%, sin embargo, los varones solo con un 21.9%. De igual forma, según el grado de instrucción, gran parte de los usuarios con secundaria completa manifiestan estar satisfechos con 41.8%, seguido de los usuarios que no tienen instrucción con 18.4%.

Tabla N°3

Nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la accesibilidad según edad, sexo y grado de instrucción

		Accesibilidad							
		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
Edad	18– 29 años	6	3,1%	81	41,3%	3	1,5%	90	45,9%
	30-59 años	3	1,5%	68	34,7%	4	2,0%	75	38,3%
	60 a más años	0	0,0%	29	14,8%	2	1,0%	31	15,8%
	Total	9	4,6%	178	90,8%	9	4,6%	196	100,0%
Sexo	Masculino	2	1,0%	47	24,0%	2	1,0%	51	26,0%
	Femenino	7	3,6%	131	66,8%	7	3,6%	145	74,0%
	Total	9	4,6%	178	90,8%	9	4,6%	196	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0%	36	18,4%	2	1,0%	38	19,4%
	Primaria	0	0,0%	16	8,2%	2	1,0%	18	9,2%
	Secundaria	7	3,6%	90	45,9%	0	0,0%	97	49,5%
	Superior	2	1,0%	36	18,4%	5	2,6%	43	21,9%
	Total	9	4,6%	178	90,8%	9	4,6%	196	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis: En la tabla, se observa que del total de 196 usuarios, el 90.8% manifiestan estar satisfechos. Al analizar según edad podemos ver que la mayoría de los usuarios que tienen 18-29 años indican estar satisfechos con 41.3%, seguido de los usuarios que tienen 30-59 años con 34.7%. Se observa también según el sexo la mayoría de las mujeres manifiestan estar satisfechas con un 66.8% y solo el 24% de los varones indican estar satisfechos. De igual manera, se observa según el grado de instrucción, donde la mayoría de los usuarios con grado de instrucción secundaria manifiestan estar satisfechos con 45.9%.

Tabla N°4

Nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto a la técnica de atención según edad, sexo, y grado de instrucción

		Técnicas de atención							
		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
Edad	18-29 años	2	1,0%	64	32,7%	24	12,2%	90	45,9%
	30– 59 años	0	0,0%	65	33,2%	10	5,1%	75	38,3%
	60 a más años	2	1,0%	29	14,8%	0	0,0%	31	15,8%
	Total	4	2,0%	158	80,6%	34	17,3%	196	100,0%
Sexo	Masculino	2	1,0%	41	20,9%	8	4,1%	51	26,0%
	Femenino	2	1,0%	117	59,7%	26	13,3%	145	74,0%
	Total	4	2,0%	158	80,6%	34	17,3%	196	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	2	1,0%	34	17,3%	2	1,0%	38	19,4%
	Primaria	0	0,0%	16	8,2%	2	1,0%	18	9,2%
	Secundaria	2	1,0%	80	40,8%	15	7,7%	97	49,5%
	Superior	0	0,0%	28	14,3%	15	7,7%	43	21,9%
	Total	4	2,0%	158	80,6%	34	17,3%	196	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis: En la tabla, se muestra que del total de usuarios que son 196, el 80.6% manifiestan estar satisfechos. Al evaluar según la edad se muestra que la mayoría de los usuarios que tienen entre 30-59 años y 18-29 años indican estar satisfechos con 33.2% y 32.7% respectivamente. Se observa también según el sexo donde la mayoría de las mujeres manifiestan estar satisfechos con un 59.7% y en cuanto a los varones solo el 20.9%. Así mismo, los resultados según el grado de instrucción, indican que gran parte de los usuarios con secundaria completa, manifiestan estar satisfechos con 40.8.

Tabla N°5

Nivel de satisfacción de los usuarios externos respecto al ambiente de atención según edad, sexo y grado de instrucción.

		Ambiente de atención							
		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	N	%	n	%	n	%
Edad	18-29 años	0	0,0%	85	43,4%	5	2,6%	90	45,9%
	30- 59 años	2	1,0%	60	30,6%	13	6,6%	75	38,3%
	60 años a mas	0	0,0%	25	12,8%	6	3,1%	31	15,8%
	Total	2	1,0%	170	86,7%	24	12,2%	196	100,0%
Sexo	Masculino	0	0,0%	47	24,0%	4	2,0%	51	26,0%
	Femenino	2	1,0%	123	62,8%	20	10,2%	145	74,0%
	Total	2	1,0%	170	86,7%	24	12,2%	196	100,0%
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0,0%	32	16,3%	6	3,1%	38	19,4%
	Primaria	0	0,0%	16	8,2%	2	1,0%	18	9,2%
	Secundaria	0	0,0%	88	44,9%	9	4,6%	97	49,5%
	Superior	2	1,0%	34	17,3%	7	3,6%	43	21,9%
	Total	2	1,0%	170	86,7%	24	12,2%	196	100,0%

Fuente: elaboración propia

Análisis: En la tabla, podemos observar que del 100% de los encuestados, el 86.7% de los usuarios manifiestan estar satisfechos. Realizando el análisis según edad se muestra que la mayoría de los usuarios entre 18-29 años y de 30-59 años indican estar satisfechos con 43.4% y 30.6% respectivamente. Mientras que, en el análisis según sexo, se encontró que la mayoría de las mujeres manifiestan estar satisfechos con un 62.8% y solo el 24% de los varones indican estar satisfechos. De igual manera, se puede ver según el grado de instrucción, donde la mayor parte de los usuarios con grado de instrucción secundaria indican estar satisfechos con 44.9%.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

La presente investigación fue no experimental, transversal de tipo descriptivo prospectivo, se determinó el nivel de satisfacción de usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el centro de salud de Chinchero, Cusco-2022, existiendo varios estudios relacionados.

Es así que, los resultados generales indican que el nivel de satisfacción alcanzados por los usuarios externos que acuden al servicio de odontología fue alto con un porcentaje de 84.7%, seguido de un 11.2 indicando un nivel muy alto. Estos resultados son similares al estudio realizado por ZUÑIGA V. (12) donde el 76.4% manifiestan estar satisfechos, seguido del nivel muy satisfecho con 17.8% esta similitud notoria se puede deber a la infraestructura de ambos centros de salud ya que fueron construidos hace pocos años, similar sucedió con el estudio de HERNANDEZ F. (8) quien obtuvo un nivel de satisfacción muy bueno en cuanto a la satisfacción de usuarios externos y de igual manera, en cuanto a usuarios internos, tal como lo afirma MAMANI AW. (18) quien obtuvo un grado de satisfacción alto con 81.7% y medio con 18.3%, también obteniendo leve diferencia con los estudios de USCAMAYTA P. (6) quien demostró un nivel de satisfacción alto con 65.6%, a diferencia del estudio realizado por WONG W. (10) quien obtuvo un nivel de satisfacción regular con un 55%, similar al estudio realizado por BAÑOS M. (5) donde demostró que el 66% esta medianamente satisfecho o regular. Mientras tanto, discrepando con LARA J., HERMOZA R., ARELLANO C. (4) y EGUSQUIZA M. (9) quienes demostraron que la mayoría de los pacientes estuvieron insatisfechos. Esta diferencia se puede deber cantidad de población y ubicación geográfica de cada estudio, y en cuanto a este último podría deberse a que el estudio se realizó en un centro de salud alejada de la ciudad que no cuenta con la infraestructura necesaria.

Así mismo, según edad, sexo y grado de instrucción; se puede apreciar que existe una mayor predominancia de los usuarios de 18 a 29 años, quienes alcanzaron un nivel alto con un 37.8%, Sin embargo, según el estudio de USCAMAYTA P. (6), se demostró que la edad más relevante que obtuvo una satisfacción alta fue entre 30-59 años con un 80.6%.

Respecto al sexo, nuestro estudio demostró que el 74% de todos los encuestados son mujeres, de los cuales se encuentran en el nivel alto un 61.7% y en su minoría el 26% de todos los encuestados son varones de los cuales se encuentran en el nivel alto un 23%, concordando con el estudio realizado por MAMANI A. (18) quien demostró que la mayoría de los usuarios fueron del sexo femenino con un 76.7% y en menor porcentaje del sexo masculino con 23.3%, la razón de este resultado, podría explicarse debido que la mayoría de los pacientes del sexo femenino son amas de casa y tienen niños pequeños, a los cuales deben de cuidar, siendo esta la razón por la cual asisten con frecuencia al centro de salud ya sea también por el tema de sus controles al estar embarazadas.

Al final se realizó el análisis según el grado de instrucción de los usuarios donde la mayoría de los encuestados presenta secundaria completa con un 49.5%, de los cuales el 42.9% presenta una satisfacción alta, seguido del nivel superior que de un total de 21.9% de encuestados, el 15.3% se encuentra en el nivel alto. Encontrando similitud con los estudios realizados por ZUÑIGA V. Y SMILDZINIA C. (12), quienes muestran que el 42% de los usuarios tienen secundaria completa de los cuales el 37% se encuentra en el nivel alto o satisfecho.

Por otro lado, podemos observar que el nivel de satisfacción con respecto a las relaciones interpersonales, mostró que el 83.2% manifiestan estar satisfechos, teniendo una leve similitud con el estudio realizado por USCAMAYTA P. (6) quien obtuvo que el 55.5% manifiesta estar satisfecho, Similar sucedió con el estudio de MAMANI A. (18) Quien demostró que 56.7% manifiestan estar satisfechos. Así como ZUÑIGA V. y SMILDZINIA C. (12) quienes en su estudio con respecto a la empatía obtuvieron una puntuación de 63.9% en cuanto a pacientes satisfechos. Difiriendo totalmente con EGUSQUIZA M. (9) quien en su estudio sobre la empatía alcanzo una puntuación de 91.9% de pacientes insatisfechos, debiéndose esta diferencia al mal trato que reciben los usuarios por parte del profesional responsable.

Respecto a la accesibilidad, se obtuvo que el 90.8% manifiestan estar satisfechos, estos resultados tienen leve similitud con los trabajos realizados por; USCAMAYTA P. (6) y MAMANIN A. (18) quienes lograron alcanzar el 52.2% y el

66.7% de satisfacción para esta dimensión respectivamente y no habiendo discrepancia con otro estudio.

Respecto a la técnica de atención el 80.6% de los usuarios manifiestan estar satisfechos. Es así que, se encontró una ligera similitud con USCAMAYTA P. (6) donde hace referencia a esta dimensión obteniendo que el 54.7% de los usuarios manifiestan estar satisfechos.

Finalmente tenemos los resultados respecto al ambiente de atención, donde se demostró que el 86.7%, manifiestan estar satisfechos, teniendo una leve diferencia con el estudio realizado por WONG W. (10) quien refiere que, en el indicador aspectos tangibles mostro un 56% de usuarios satisfechos, al igual que el estudio realizado por LEVEAU C. (11) quien obtuvo un nivel de satisfacción regular. Difiriendo con el estudio realizado por EGUSQUIZA M. quien en el indicador elementos tangibles obtuvo un 83.1% de los usuarios indicando estar, esta diferencia probablemente pueda deberse a que el centro de salud de este último estudio tenga muchos años de creación, mientras que, el centro de salud donde se realizó el presente estudio se construyó hace pocos años. También, si hablamos del actual sistema de salud de nuestro país, en muchos establecimientos de salud no se cuenta con equipos que ayuden a un mejor diagnóstico y, por ende, no se pueda lograr un buen tratamiento.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

PRIMERA

Los usuarios externos que acuden al servicio de odontología en el centro de salud de Chinchero según edad, sexo y grado de instrucción, obtuvieron un nivel de satisfacción alto, además la mayoría fueron usuarios jóvenes. Que la mayoría de los encuestados fueron mujeres y que prevalecieron los usuarios que tienen secundaria completa

SEGUNDA

Los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Chinchero, con respecto a las relaciones interpersonales, según edad, sexo y grado de instrucción alcanzaron un nivel satisfactorio.

TERCERA

Los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Chinchero, con respecto a la accesibilidad según edad, sexo y grado de instrucción alcanzaron un nivel satisfactorio.

CUARTA

Los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Chinchero, con respecto a la técnica de atención según edad, sexo y grado de instrucción obtuvieron un nivel satisfactorio.

QUINTA

Los usuarios externos que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Chinchero, con respecto al ambiente de atención según edad, sexo y grado de instrucción alcanzaron un nivel satisfactorio.

CAPÍTULO VII

RECOMENDACIONES

1. AL GERENTE DEL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO

Garantizar la atención respecto a los pacientes, planificando estrategias (campañas de salud bucal) e instaurando monitorios constantes para determinar la causa de la baja de demanda de pacientes, también implementar capacitaciones continuas a todos los profesionales de la salud en los diferentes procesos de atención que se realicen diariamente en el establecimiento mencionado.

2. AL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA

Fortalecer las relaciones interpersonales con los pacientes, para de esa manera, realizar una buena atención, que pueda cubrir las expectativas del usuario, planificando estrategias como campañas de salud bucal.

3. AL PERSONAL Y TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO

Mantener la buena calidad de atención a corto y largo plazo, dando prioridad a los pacientes vulnerables (gestantes, niños, pacientes seniles).

4. A LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

Realizar investigaciones con la variable propuesta, y que sean en zonas rurales para así poder analizar y realizar comparaciones con los resultados obtenidos, como también utilizar este estudio como antecedente para investigaciones futuras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018 – I. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018.
2. Fabian-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Méd Lima. 3 de marzo de 2022;22(1):e1589.
3. Mutre K., González M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro - Ecuador [Ecuador]: Universidad Estatal de Milagro; 2019. Más Vita. Rev. Cienc. Salud. Volumen 2 n° 2, Abril - Junio 2020.
4. Lara J., Hermoza R., Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un Hospital en Lima 2020 [Lima]. Rev Estomatol Herediana. 2020 Jul-Set;30(3):145-52.
5. Baños M. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Regional Cusco 2018. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2018.
6. Uscamayta P. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de odontología de la Microred de Salud Siete Cuartones Cusco, 2020. [Cusco]: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2020.
7. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017. [Lambayeque]: Universidad Señor de Sipan; 2017.
8. Hernández F., Padilla E., Sánchez F. Calidad de atención y grado de satisfacción del personal de salud versus usuario externo en la Clínica Hospital B Issste Zamoraque – Michoacán - Agosto 2016 [Ecuador]: Escuela de Enfermería de Zamora - México.
9. Egúsqüiza M. Nivel de satisfacción de usuarios que acuden al servicio de odontología en un centro de salud de la provincia de Chimbote en el año 2019 [Áncash]: Universidad Privada Norbert Wiener;2019.
10. Wong W. Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya [Chiclayo-Lambayeque]: Universidad César Vallejo; 2020.
11. Leveau C. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, Iquitos – 2019 [Loreto]: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2019.

12. Zuñiga V, Smildzinia C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. [Cusco]: Universidad Andina del Cusco; 2017.
13. Geng M. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por alumnos de pregrado en centros odontológicos universitarios privados de Lima Metropolitana, en el año 2019 [Pregrado]. [Perú]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2020.
14. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. septiembre de 2006;6.
15. Tumi S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019. [Juliaca]: Universidad Nacional del Altiplano; 2019.
16. Espejo DF. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una Institución Pública y Privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017. [Lima]; 2017.
17. Hidalgo G. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en clientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. - Tarapoto, 2018. [Tarapoto]: Universidad César Vallejo; 2019
18. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, Minsa, Puno - 2017. [Puno]: Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
19. Censos nacionales 2017: XII de población, VII de vivienda y III de comunidades indígenas (internet). Disponible en: <https://censos2017.inei.gob.pe/common/images/banner-p2.jpg>.
20. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6th ed. Rocha M, editor. Mexico. McGraw-hill / interamericana editores, s.a. de c.v.; 2018
21. Oviedo H, A. Campo, Metodología de la investigación y lecturas críticas de estudios. Aproximación al uso de coeficiente de alfa de cronbach. Revis. Colombiana de Psiquiatría 2005; 34 (4): 572-580
22. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios de apoyo. 2012.
23. Gonzales O. Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla en el año 2016 [Tesis] [Piura]: Universidad Alas Peruanas; 2017
24. Vizcaíno K. Grado de satisfacción de los usuarios de servicio de la Clínica Integral Odontológica de la Universidad de las Américas [Tesis] [Ecuador]: Universidad de las Américas; 2016

ANEXOS

ANEXO N°1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO – 2022”

Estimado usuario (a), mediante esta encuesta buscamos conocer su opinión sobre la satisfacción con el servicio que recibió en el Área de Odontología, sus respuestas son totalmente confidenciales y anónimas. Agradecemos su participación.

I. DATOS GENERALES.

- a) Edad en años:
- b) Sexo: Masculino Femenino
- c) Grado de instrucción: Sin instrucción
 Primaria
 Secundaria
 Superior

II. CUESTIONARIO

Por favor marque con una (X) su respuesta en el recuadro que más le convenza.

N°	Pregunta	Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Indiferente (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)
Relaciones Interpersonales:						
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
3	¿Cómo calificaría el trato que recibió en Admisión y Triage?					
4	¿Cómo calificaría usted el trato que le brindaron en Farmacia?					
5	¿Cómo usted calificaría el trato que le brindó el odontólogo?					
6	Si usted ha tenido problemas de atención, ¿el personal de salud le ha ofrecido soluciones de forma rápida y oportuna?					

N°	Pregunta	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
Accesibilidad:						
7	¿Se respetó el horario de atención publicado en el Centro de Salud?					
8	¿Cómo percibe el tiempo que tuvo que esperar en Admisión y Triage?					
9	¿Cómo calificaría usted el tiempo de espera antes de ser atendido en el Servicio de Odontología?					
10	¿Considera usted que el tiempo que estuvo en consulta con el odontólogo fue adecuado?					
11	Según su criterio ¿la ubicación del Centro de Salud es adecuada?					
12	¿La atención brindada por el personal de salud fue rápida?					
Técnica de atención:						
13	La protección del odontólogo debe constar de uso de mandil, guantes y mascarilla ¿Cómo calificaría la protección del odontólogo?					
14	¿Le explicaron sobre el problema odontológico que tenía y los tratamientos para su problema de forma clara y comprensible?					
15	El tratamiento odontológico que recibió ¿solucionó el problema odontológico por el que acudió al Centro de Salud?					
16	¿El odontólogo realizó procedimientos que le hicieron sentir seguro durante el tratamiento?					
17	El odontólogo que lo atendió ¿respondió todas sus dudas de forma clara y comprensible?					
18	El odontólogo que lo atendió ¿le inspiró confianza durante la consulta?					
Ambiente de Atención:						
19	¿Considera usted que el instrumental usado en la atención odontológica estaba limpio y en buen estado?					
20	¿Considera usted que el sillón dental es cómodo y funciona correctamente?					
21	¿Le pareció que la decoración del consultorio es adecuada e informativa?					
22	¿Considera usted que la iluminación y ventilación del ambiente del consultorio odontológico es adecuada?					
23	¿Cómo calificaría el orden y limpieza en el consultorio odontológico?					
24	¿Cómo calificaría la higiene en la presentación del odontólogo que lo atendió?					

ANEXO 2

CONSTANCIA

Quienes suscriben C.D Lindsay Calle Cruz (responsable del servicio de odontología del Centro de Salud de Chinchero) y el Sr. Alcides Auccapuma Quispe (encargado de área de estadística del Centro de Salud de Chinchero), hacen constar que el número de pacientes aproximados que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Chinchero por mes es de 133 pacientes, haciendo un total de 400 pacientes aproximados en 3 meses, según la atención de meses anteriores.

Constancia que se expide a petición del interesado en Chinchero – Cusco, 24 de Julio del 2022.

Atentamente



 Lindsay Calle Cruz
C.D Lindsay Calle Cruz
COP 75317



 MINISTERIO DE SALUD
CLASS - CHINCHERO
Alcides Auccapuma Quispe
D.M. 42349059
Tec. Alcides Auccapuma Quispe

ANEXO 3
AUTORIZACIONES



DIRECCION
REGIONAL DE SALUD

RED DE SERVICIOS DE
SALUD CUSCO NORTE

OFICINA DEL RECURSO HUMANO
UNIDAD DE GESTION Y DESARROLLO Y
CAPACITACION



"Cusco Capital Histórica del Perú"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Cusco, 09 de Setiembre del 2022

OFICIO N° 1485 -2022-GR-CUSCO/DRSC/RSSCN/UGDPH-CAPACITACION

A : C.D.JHON CUIRO LLANCAY
JEFE DEL C.S. CHINCHERO

DE : MED.PEDIATRA MARIA LILIANA SOTOMAYOR ORELLANA
DIRECTORA EJECUTIVA DE LA RED CUSCO NORTE

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

REF. : SOLICITUD CON N° DE REGISTRO 11839 DE FECHA 06/09/22

Mediante el presente me dirijo a Ud. para comunicarle que, se ha recibido la solicitud indicada en el documento de la referencia en cuyo asunto solicita realizar un trabajo de investigación titulado **NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA** en el Establecimiento de Salud que Ud. dirige.

Visto el documento, con la finalidad de contribuir en la formación profesional del Bachiller, la Dirección de la Red Cusco Norte a través del Área de Capacitación **AUTORIZA** al señor ROYER QUISPE CALLAÑAUPA CON D.N.I. N°733119087 estudiante de la UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO facultad de Ciencias de la Salud de Odontología para que realice su INVESTIGACION a partir de la fecha con las siguientes consideraciones:

- 1.-El Bachiller deberá cumplir estrictamente, las normas establecidas por la Institución que les serán comunicadas al inicio de la Investigación.
- 2.-El Bachiller deberá asistir al Establecimiento protegido con el EPP establecido por el MINSA suministrado por cuenta propia, siendo obligatorio el uso de doble mascarilla.
- 3.-La Institución no se responsabiliza de ocurrir algún accidente en la salud del bachiller. Se le otorga la presente **AUTORIZACION** estrictamente con fines académicos durante el tiempo establecido.

Sin otro en particular hago propicia la ocasión para reiterarle las consideraciones más distinguidas.

Atentamente.

C.C-ARCH
LMSO/TCV/SRV/tgss
C/09/09/22

GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO NORTE
M.C. Liliana María Sotomayor Orellana
D.O. P. 39946 R.U.F. 042483
DIRECTORA EJECUTIVA

DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS DE SALUD CUSCO NORTE
Dr. Jhon Cuuro Llanccay
COP. 28398
JEFE DE C.S. CHINCHERO

ch/13/09/2022

Calle 21 de Mayo 128 – Belenpampa Distrito Santiago - Cusco
Telf. 084 - 237953



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO NABAD
DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



CUSCO 22 de Julio del 2022

Señor:

Jhon Cjuiro Llanca

JEFE DEL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO

Asunto: solicito autorización para el desarrollo de encuestas en su centro de salud con fines de investigación de pregrado.

De mi mayor consideración.

Previo un atento saludo, pasó a solicitarle, la autorización para la aplicación de encuestas a los usuarios que acuden al servicio de odontología para el proyecto de tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO – 2022" presentado por el Bach. Royer Quispe Callañaupa, de lunes a domingo en el horario establecido, por lo cual hago presente esta solicitud, esto mediante un previo acuerdo con la jefa encargada del servicio de odontología del Centro de Salud de Chinchero

Por lo cual recorro a su despacho; para solicitarle el apoyo correspondiente.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las consideraciones de mi especial estima personal.

Atentamente

ROYER QUISPE CALLAÑAUPA



GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
Red de Centros de Salud Cusco Norte
Dr. Jhon Cjuiro Llanca
COP. 28399
GERENTE DE C.S. CHINCHERO

ch/22/07/22
hwsa: 13:11 pm



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO NABAD
DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



CUSCO, 23 de Julio del 2022

Señora:

Linsdey Calle Cruz

RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL CENTRO DE SALUD DE
CHINCHERO

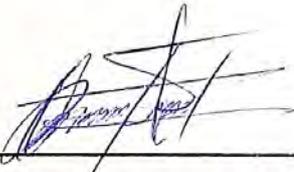
Asunto: solicito autorización para el desarrollo de encuestas en el servicio de odontología del Centro de Salud de Chinchero con fines de investigación de pregrado.

De mi mayor consideración.

Previo un atento saludo, pasó a solicitarle, la autorización para la aplicación de encuestas a los usuarios que acuden al servicio de odontología para el proyecto de tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVIVIO DE ODONTOLOGIA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO – 2022" presentado por el Bach. Royer Quispe Callañaupa, de lunes a domingo en el horario establecido, por lo cual hago presente esta solicitud, para permitir la autorización y el desarrollo de la presente investigación.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las consideraciones de mi especial estima personal.

Atentamente



ROYER QUISPE CALLAÑAUPA



Linsdey Calle Cruz
CIRUJANO DENTISTA
COP. 26317

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad N° quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL CENTRO DE SALUD DE CHINCHERO, CUSCO – 2022”.

He sido informado (a) de los objetivos de la presente investigación.

Por lo tanto en forma voluntaria doy mi consentimiento para participar en el presente trabajo de investigación, la información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio.

Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado junto con el Bachiller que me brindo las explicaciones acerca del estudio.

Firma del participante

ANEXO 5

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO APLICADO

Alfa de Cronbach

Para determinar nivel de satisfacción de los usuarios externos que acuden al Servicio de Odontología en el Centro de Salud de Chinchero, Cusco- 2022. Se utilizó la técnica estadística “Índice de consistencia Interna Alfa de Cronbach”, para lo cual se considera lo siguiente:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.70. Entonces, el instrumento tiene buena confiabilidad, por consiguiente, es fiable.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.70. Entonces, el instrumento tiene baja confiabilidad, por consiguiente, no es fiable.(21)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- α = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.
- K = número de ítems.
- S_i^2 = Varianzas de los ítems.
- S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems.(21)

Estadísticas de fiabilidad (Resultados de alfa de cronbach)

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
satisfacción de los usuarios externos	0.801	24

Se observa que el Alfa de Cronbach tiene el valor de 0.801, por lo que se establece que el instrumento es fiable.

EVIDENCIAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

