

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

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES
ATENDIDOS EN LOS SERVICIOS DE ODONTOLOGÍA DE LA
MICRORED DE SALUD SIETE CUARTONES CUSCO, 2020**

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

PRESENTADO POR:

Bach. PAOLA YOMIRA USCAMAYTA
ESTRADA

ASESORA:

Dra. YAHAIRA PAOLA VARGAS
GONZALES

Cusco- Perú

2021

RESUMEN

La satisfacción del usuario está definida como el nivel de valoración realizada por el usuario basado en la atención recibida previamente y se encuentra determinada por la percepción del usuario, fundamentado en la satisfacción de las expectativas que posea acerca de una atención de excelencia. La satisfacción depende de la experiencia vivida por cada paciente, así como diversos factores que son externos al sistema de salud. Actualmente la satisfacción del usuario es considerado un pilar muy importante del servicio de salud, y es todo un desafío para el sector público.

Objetivo.- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Odontología de la Microred de Salud Siete Cuartones Cusco, 2020. **Materiales y Métodos.-** El diseño de la presente investigación corresponde a un estudio no experimental, transversal de tipo descriptivo prospectivo. Se realizó un muestreo aleatorio estratificado, la muestra estuvo conformada por 247 personas de ambos sexos que acudieron a los servicios de odontología de la Microred de Salud Siete Cuartones 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 diferentes que fueron: relaciones interpersonales, accesibilidad, técnica de atención y ambiente de atención.

Resultados.- Se obtuvo un nivel de satisfacción alto con 65.6%, en cuanto a las dimensiones: Relación interpersonal: 55.5% indican estar satisfecho, 30.4% muy satisfecho, 12.4% indiferente. Accesibilidad: 52.2% indican estar satisfecho, 29.1% indiferente, 13% muy satisfecho y 5.3% insatisfecho. Técnica de atención: 54.7% indican estar satisfecho, 30.4% muy satisfecho, 14.6% indiferente. Ambiente de atención: 52.6% indican estar satisfecho, 27.9% indiferente, 17% muy satisfecho y 2% insatisfecho. Se evidenció que de los pacientes que acuden a los servicios de odontología, la mayor cantidad son adultos jóvenes (30-59 años) con 80.6% al de 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 53% del total. **Conclusiones.-** El nivel de satisfacción en general fue alto.

PALABRAS CLAVE: *Satisfacción del Usuario, Salud, Servicios de Odontología.*