

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA DE ESTOMATOLOGÍA



Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

AUTOR

Bach. Gonzales Ordinola, Heidi Vanessa

ASESOR

Dr. CD. Portocarrero Reyes, Weyder

Trujillo -Perú

2016

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen por estar presentes
en cada instante de mi vida, protegerme,
darme salud y poner en mi camino
a maravillosas personas de las que pude aprender.

A mis padres Manuel y Sabina por enseñarme
que con esfuerzo y dedicación puedo alcanzar mis metas.
Gracias por siempre alentarme, por creer en mi,
Este triunfo También es suyo.

A mis hermanas Tatiana y Casandra,
mis sobrinas Ariana y Nicolle, a mi confidente Gonzalo
a todos ellos por tenerme paciencia,
darme siempre esa fuerza y el aliento para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

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

A mis padres, hermanas y sobrinas porque siempre me tuvieron paciencia en los momentos mas difíciles y fueron mis motivos para seguir adelante.

En especial al Dr. Weyder Portocarrero Reyes, por ser ejemplo e inspiración, por compartir cada día sus conocimientos desinteresadamente, con mucha paciencia para poder alcanzar mi meta y haberme orientado con la elaboración de mi estudio.

Agradezco a Gonzalo, quien me apoyó constantemente, gracias por escucharme y haberme ayudado alcanzar mi meta.

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2016. El estudio fue prospectivo, transversal, descriptivo y observacional. La muestra estuvo conformada por 144 pacientes que fueron atendidos por lo menos una vez y que aceptaron libremente participar en el estudio. La satisfacción fue evaluada empleando un instrumento elaborado especialmente para el presente estudio, previamente validado mediante un estudio piloto, con muy buena confiabilidad (Alfa de Cronbach: 0.909). Se compararon los resultados según sexo y edad mediante las pruebas estadísticas U de Mann-Whitney y Kruskal Wallis respectivamente. Los resultados mostraron que el 87.5% de los pacientes estuvieron altamente satisfechos con la atención y un 12.5 regularmente satisfecho. El sexo femenino estuvo más satisfecho que el masculino y los pacientes mayores de 41 años se mostraron más satisfechos que los grupos de edades más jóvenes concluyendo que los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en general se sienten altamente satisfechos con el servicio recibido.

PALABRA CLAVE: Satisfacción del paciente, odontología.

ABSTRACT

The present study was to determine the patients' satisfaction degree at the Stomatology Clinic of the Universidad Privada Antenor Orrego, 2016. The study was a prospective, cross-sectional, descriptive and observational. The sample consisted of 144 patients who were attended at least once and who freely agreed to participate in this study. Satisfaction was assessed using an instrument developed specifically for this study, previously validated through a pilot study with very good reliability (Cronbach's alpha: 0.909). Results were compared by sex and age using statistical tests of Mann -Whitney U and Kruskal Wallis respectively. The results showed that 87.5% of patients were highly satisfied with the attention and that 12.5 of patients were regularly satisfied. The females showed greater satisfaction than men and patients older than 41 years were more satisfied than younger groups. The conclusion of this study was patients of Stomatology Clinic of the Universidad Privada Antenor Orrego are highly satisfied with the service received.

KEY WORDS: Patient satisfaction, dentistry.

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN.....	7
II.- DISEÑO METODOLÓGICO.....	13
III.- RESULTADOS.....	20
IV.- DISCUSIÓN.....	35
V.- CONCLUSIONES.....	38
VI.- RECOMENDACIONES.....	40
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	41
ANEXOS.....	44

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores desafíos que tiene y tendrá siempre el sector salud, es el de alcanzar más y mejores niveles de calidad de los servicios. Un tema de preocupación de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), entre ellas las de servicios odontológicos.¹ Uno de estos factores es determinar el nivel de percepción que un usuario tiene sobre un servicio de salud, esto es lo que se conoce como “satisfacción del usuario”.²

La satisfacción del paciente con la atención odontológica se considera uno de los valores deseables de la prestación de un servicio y debe ser uno de los objetivos de los prestadores del mismo.³ El odontólogo debe satisfacer las expectativas de los pacientes en cuanto a esta relación personal. No es rara la contradicción entre lo que cree el odontólogo que debe brindar y lo que espera el paciente de él y en lo que puede deberse a errores en la formación de este profesional, o a expectativas inadecuadas del paciente.⁴

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma. Algunas dimensiones de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificadas y son relacionadas a aspectos asociados al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad, disponibilidad, costos, eficacia, resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención en general.⁵

Como hemos definido anteriormente, la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá. Esas

expectativas del paciente se forjan a partir de propias experiencias anteriores y de las de personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.⁶

Alrededor de la consulta odontológica se generan en el paciente emociones como el miedo y la ansiedad, que pueden influir directamente en el diseño de un plan de tratamiento y ejecución de un procedimiento. El miedo y la ansiedad dental pueden surgir por múltiples causas: fobia a las agujas, extracciones dentales, sonido de la pieza de mano de alta velocidad, percepción negativa del odontólogo frente a la salud oral del paciente, entre otros.⁷

La evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios. Como percibe el usuario la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera (expectativas) y lo que percibe (percepción de resultados reales); es por ello que la satisfacción dependerá sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio. Puede darse el caso de que la realidad de la atención en salud es excelente, pero el usuario no la percibe así.⁸

Es el paciente quien determina si un servicio es aceptable, por lo que hemos de tener conocimiento de sus necesidades, preferencias y valoraciones. Además, introduce el concepto de mejora continua, la cual ha de tener como objetivo la excelencia. Cabe destacar una autoevaluación del personal sanitario con el fin de alcanzar la satisfacción del paciente y del profesional.⁹

La satisfacción del paciente debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de la Calidad de sus intervenciones; su grado se obtiene

de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.¹⁰

Es importante conocer la realidad como paso previo a la mejora de la calidad en la atención sanitaria prestada, y para conocer la realidad tenemos que saber como la percibe el paciente, quien en definitiva, es el que recibe la asistencia sanitaria, y más específicamente en nuestro campo la atención odontológica.¹¹

Agudelo y cols.¹² (2008), realizaron un estudio descriptivo con 98 estudiantes de la Universidad de Antioquia- Sede Medellín que acudieron a los servicios odontológicos, la mayoría fueron mujeres (56,1%). La media de edad fue 23 años. Obtuvo un 95.9% de satisfacción global. Las más altas puntuaciones fueron obtenidas por el trato del odontólogo al paciente ($9,5 \pm 0,8$) y la opinión sobre las instalaciones ($9,3 \pm 1,2$). Las más bajas calificaciones las obtuvieron el tiempo para la primera cita ($7,3 \pm 2,2$) y tiempo de espera para la atención ($8,2 \pm 2,3$).

López y cols.¹³ (2010), buscó relacionar las variables sociodemográficas, los niveles de ansiedad y las creencias en salud oral con la satisfacción de 362 pacientes de la Universidad Autónoma de Manizales y encontraron que la mayoría de las personas (83%) reportaron estar satisfechas con la atención odontológica. Con la insatisfacción se relacionaron las características socio demográficas, la ansiedad severa, el estado de salud general y dental, la susceptibilidad y los beneficios percibidos, la autoeficacia, el miedo al odontólogo, la facilidad para acceder a él, y la necesidad de asistir a la consulta por síntomas.

Landa y Mora et al.¹⁴ (2007), Midieron el grado de satisfacción de los usuarios en los servicios de estomatología del Instituto Mexicano del Servicio Social de Veracruz, en el cual se determinaron que el 82% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con el servicio recibido por parte del dentista y nuevamente el estudio arroja que la satisfacción sería más alta si se pudiera disminuir el tiempo de espera para la atención.

López Garví y cols.¹⁵ (2012), describió el nivel de satisfacción con la asistencia sanitaria odontológica de 236 pacientes de la Clínica Odontológica de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad de Valencia y encontró que el 75% de personas están satisfechas con la atención odontológica recibida. Los niveles de satisfacción a nivel global fueron superiores en las personas de más de 65 años respecto a las que presentan edades comprendidas entre 36 y 65 años. No existieron diferencias respecto a sexo, lugar de residencia, frecuencia de visita al dentista y nivel de estudios.

Vargas y cols.¹⁶ (2012), buscó determinar el nivel de satisfacción de 290 usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna y reportó que la mayoría de usuarios se sintieron satisfechos/muy satisfechos (97,2%), mientras que 2,0% manifestaron algún grado de insatisfacción.

Diaz Julcapoma.¹⁷ (2014), determino el grado de satisfacción en 203 pacientes que fueron atendidos en la Clinica Estomatologica de la Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo en el año 2014. Los resultados mostraron que el 91.63% de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención, el sexo femenino estuvo mas satisfecho que el masculino y los pacientes mayores de 50 años se mostraron mas satisfechos que los grupos de edades mas jóvenes.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes para su atención odontológica por estudiantes de estomatología. Trujillo-2015; con el fin de encontrar posibles aspectos que favorezcan la calidad brindada por los estudiantes, contribuyendo a mejorar la relación odontólogo-paciente.¹⁸

Asimismo se pretende dar a conocer la información necesaria no sólo para estar al tanto de las necesidades del paciente, sino también para determinar su máxima satisfacción en la atención bucodental, los cuales contribuyen una información muy importante porque el servicio que se presta deberá ser muy satisfactorio para el paciente y que éste así lo perciba.¹⁹ Los resultados de las encuestas que se realizaron se podrá retroalimentar el proceso de mejoramiento académico y humanitario que debe prevalecer en esta unidad educativa.²⁰

1. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015?

2. Objetivos:

2.1 Objetivo General:

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-2015.

2.2 Objetivos Específicos.

- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego, según edad.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego, según sexo.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego, según grado de instrucción.
- Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego, según tipo de tratamiento realizado.

II. DEL DISEÑO METODOLÓGICO:

1. Material de estudio.

1.1 Tipo de investigación.

Según el período en que se capta la información	Según la evolución del fenómeno estudiado	Según la comparación de poblaciones	Según la interferencia del investigador en el estudio
Prospectivo	Transversal	Descriptivo	Observacional

1.2 Área de estudio.

La presente investigación se realizó en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad.

1.3 Definición de la población muestral.

1.3.1 Características generales:

La población estuvo constituida por los pacientes que fueron atendidos por estudiantes de Estomatología de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en el periodo 2015-II.

1.3.1.1 Criterios de inclusión:

- ✓ Paciente que acepte participar en el estudio mediante la firma del consentimiento informado.
- ✓ Paciente que aparente buen estado general.
- ✓ Paciente mayor de 18 años de ambos sexos.
- ✓ Paciente que recibió tratamiento.

1.3.1.2 Criterios de exclusión:

- ✓ Paciente que no sepa leer ni escribir (analfabeto).
- ✓ Paciente con discapacidad.

1.3.2 Diseño estadístico de muestreo:

1.3.2.1 Unidad de Análisis:

Paciente atendido por estudiante de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo-La Libertad, 2015 que cumplió con los criterios establecidos.

1.3.2.2 Unidad de muestreo:

Paciente atendido por estudiante de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego de la Ciudad de Trujillo-Departamento La Libertad, 2015 que cumplió con los criterios establecidos.

1.3.2.3 Tamaño muestral:

El tamaño de muestra para el presente estudio es:

Muestra Preliminar:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 P * (1 - P)}{E^2}$$

Donde:

Coeficiente de confianza del 95%	$Z_{\alpha/2} = 1.96$
Proporción	$P = 0.77$
Error	$E = 0.05$
Promedio de pacientes atendidos mensualmente brindado por caja de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego	$N = 300$

Luego reemplazando:

$$n = 274.88 = 275$$

Muestra Final:

$$n_f = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Luego reemplazando

$$n = 143.5 = 144$$

Es decir, necesité 144 pacientes que fueron atendidos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego en el mes de Noviembre del 2015.

1.3.3 Método de selección

No Probabilístico : Por conveniencia.

1.4 Consideraciones Éticas.

Para la ejecución de la presente investigación, se siguieron los principios de la Declaración de Helsinki, adoptada por la 18° Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), y modificada en la 64° Asamblea General en Fortaleza – Brasil, Octubre 2013.

2. Métodos, Técnicas e Instrumento de recolección de datos.

2.1 Método

Encuesta (Cuestionario)

2.2 Descripción del Procedimiento

A. De la aprobación del proyecto:

El primer paso para la realización del presente estudio de investigación fué la obtención del permiso para su ejecución, tras la aprobación del proyecto por parte de la Comisión de Investigación de la Escuela de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego.

B. De la autorización para la ejecución:

Una vez aprobado el proyecto se procedió a solicitar el permiso a las autoridades de Dirección de la Escuela de Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego y se les explicó la importancia del presente estudio con el fin de obtener los permisos para su ejecución.

C. De la validez y confiabilidad del cuestionario:

La validez de expertos para el instrumento de medición se dio por 8 docentes de la Escuela de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego, dándole una evaluación en escala de Likert (Anexo 3, 4)

El grado con confiabilidad de dicha encuesta es >0.7 según las dimensiones preestablecidas. (Anexo 5 y 6)

D. De la selección de los sujetos para el estudio:

Una vez que se consiguió el permiso para ejecutar el presente proyecto, se le explicó a cada paciente los objetivos y la importancia de la presente investigación para así tomar la decisión de participar en el estudio de forma voluntaria.

Siendo así, se procedió a solicitar la firma del consentimiento informado de cada paciente en la investigación (Anexo 1).

2.3. Del instrumento de recolección de datos.

Para obtener la información, se diseñó una encuesta titulada: “Satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - 2015” para la recolección de datos, en la cual se llenó de manera individual y se obtuvo los resultados en el trabajo de investigación. (Anexo 2).

3. Identificación de Variables:

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional (Indicadores)	Tipos de variable		Escala de Medición
			Naturaleza	Funcion	
SATISFACCION DE PACIENTE	Evaluar el resultado final de la atención en el servicio de salud que fue realizada en un paciente. ²¹	Escala de Likert Se medirá según la puntuación numérica obtenida de los cuestionarios ²²	Cualitativa	—	Ordinal
COVARIABLES					
EDAD	Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo. ²³	18-30 31-40 41- a más	Cualitativa	—	Ordinal
SEXO	Es nuestra anatomía como femenino o masculino. ²⁴	Femenino Masculino	Cualitativa	—	Nominal
GRADO DE INSTRUCCION	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos	Primaria Secundaria Superior	Cualitativa	—	Ordinal
TIPO DE TRATAMIENTO	Conjunto de medios que ayudan a dar solución a cualquier tipo de enfermedad dental cuya finalidad es la curación o alivio de los Sintomas	-Periodoncia -Operatoria Dental -Endodoncia -Protesis Dental - Cirugia Maxilofacial	Cualitativa	—	Nominal

4. Análisis Estadístico

Para la presente investigación se utilizaron tablas de distribución de frecuencias unidimensionales y bidimensionales, con sus valores absolutos y relativos; así mismo, gráficos adecuados para presentar los resultados de la investigación.

Se utilizó también la prueba de independencia de criterios Chi cuadrado considerando un nivel de significancia de 0.05

Se contó con el apoyo de una hoja de cálculo de Microsoft Excel y el programa Statistica v10.

III. RESULTADOS:

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – 2015. La muestra estuvo constituida por 144 pacientes encuestados, se obtuvieron los siguientes resultados:

De manera general de los 144 pacientes se obtuvo que: 126 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto (87.5 %) y 18 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (12.5%). En los resultados obtenidos no se apreció un nivel bajo a nivel general (Tabla 1- Gráfico 1).

El puntaje promedio por dimensión:

Atención al paciente, se obtuvo un total de 119 pacientes que tuvieron un nivel de satisfacción alto (82.4%), 25 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (17.4 %). (Tabla 2- Gráfico 2).

Confianza y seguridad del trabajo, se logró obtener 125 pacientes con un nivel de satisfacción alto (86.8%) y con solo 19 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (13.2%). Es aquí donde se logra obtener mayor satisfacción que las otras dimensiones. (Tabla 2- Gráfico 2).

Condiciones de trabajo, con un total de 118 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto (81.9%), con 25 pacientes se obtuvo un nivel de satisfacción regular (17.4%), a diferencia a las otras dimensiones, se obtuvo 1 paciente con un nivel de satisfacción bajo (0.7%). (Tabla 2- Gráfico 2).

Satisfacción del paciente, se obtuvo un total de 73 pacientes con un nivel de satisfacción alto (50.7%), 71 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (49.3%). (Tabla 2- Gráfico 2).

Según edad del paciente, los mayores de 41 años de edad obtuvieron 66 pacientes con un nivel de satisfacción alto (86.8%) y solo 10 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (13.42%). Los pacientes de 18 – 30 años de edad con un total de 66 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto igual a los de mayores de 41 años (86.8%) y con 5 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (13.2%). Estos pacientes mostraron menor satisfacción que los de 31 – 40 años de edad que con un total de 27 pacientes lograron obtener un nivel de satisfacción alto (90.0%) y con tan solo 3 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (10.0%). Aquí no se encontró relación significativa ($p>0.05$) entre los tres grupos de edad. (Tabla 3- Gráfico 3).

Según sexo femenino con un total de 70 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto (95.9%) y con solo 3 pacientes se obtuvo un nivel de satisfacción regular (4.1), se encontró mayor satisfacción que en el sexo masculino que obtuvo 56 pacientes con un nivel de satisfacción alto (78.9%)y con un total de 15 pacientes tuvieron nivel de satisfacción regular (21.1%). Aquí si se encontraron diferencias significativas ($p<0.05$) entre ambos sexos. (Tabla 4 - Gráfico 4).

Según grado de instrucción en el Nivel Primaria con un total de 44 pacientes se obtuvo un nivel de satisfacción alto (84.6%) y con solo 8 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (15.4%); en el Nivel Secundaria con un total de 39 pacientes se obtuvo un nivel de satisfacción alto (86.7%) y con 6 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción regular (13.3%). En el Nivel Superior con un total de 43 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto (91.5%), con tan solo 4 pacientes obtuvieron un nivel de satisfacción regular (8.5%). Aquí no se encontró relación significativa ($p>0.05$) entre los tres grados de instrucción. (Tabla 5 - Gráfico 5).

Según el tipo de tratamiento, Operatoria Dental con un total de 30 pacientes tuvieron un nivel de satisfacción alto (100%) sin obtener un nivel de satisfacción regular; en Periodoncia y Protésis Dental con 25 pacientes un nivel de satisfacción alto (92.6%), con 2 pacientes un nivel

de satisfacción regular (7.4%); estos tratamientos tienen un nivel mas satisfecho a diferencia de Endodoncia con 25 pacientes un nivel de satisfacción alto (80.6%), con 6 pacientes un nivel de satisfacción regular (19.4%) y Cirugia Maxilofacial con 21 pacientes un nivel de satisfacción alto (72.4%), con 8 pacientes un nivel de satisfacción regular (27.6%). Se encontraron diferencias significativas ($p < 0.05$) entre los tipos de tratamientos. (Tabla 6 - Gráfico 6).

TABLA 1

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015**

NOVIEMBRE 2015

TABLA GENERAL

Nivel de Satisfacción del Paciente	ni	%
Regular	18	12.5
Alto	126	87.5
Total	144	100.0

GRÁFICO 1

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015

NOVIEMBRE 2015

GRÁFICO GENERAL

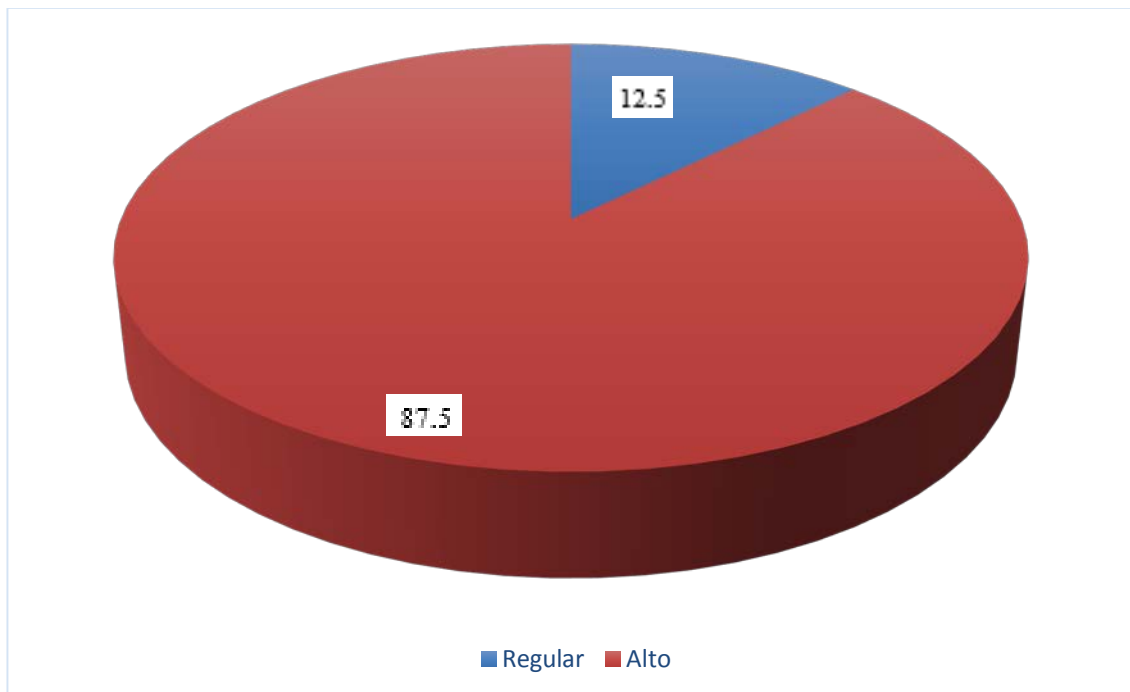


TABLA 2**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015****NOVIEMBRE 2015****DIMENSIONES**

Atención al paciente	ni	%
Regular	25	17.4
Alto	119	82.6
Confianza y Seguridad del trabajo		
Regular	19	13.2
Alto	125	86.8
Condiciones de Trabajo		
Bajo	1	0.7
Regular	25	17.4
Alto	118	81.9
Satisfacción del Paciente		
Regular	71	49.3
Alto	73	50.7
Total	144	100.0

GRÁFICO 2

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015

NOVIEMBRE 2015

DIMENSIONES

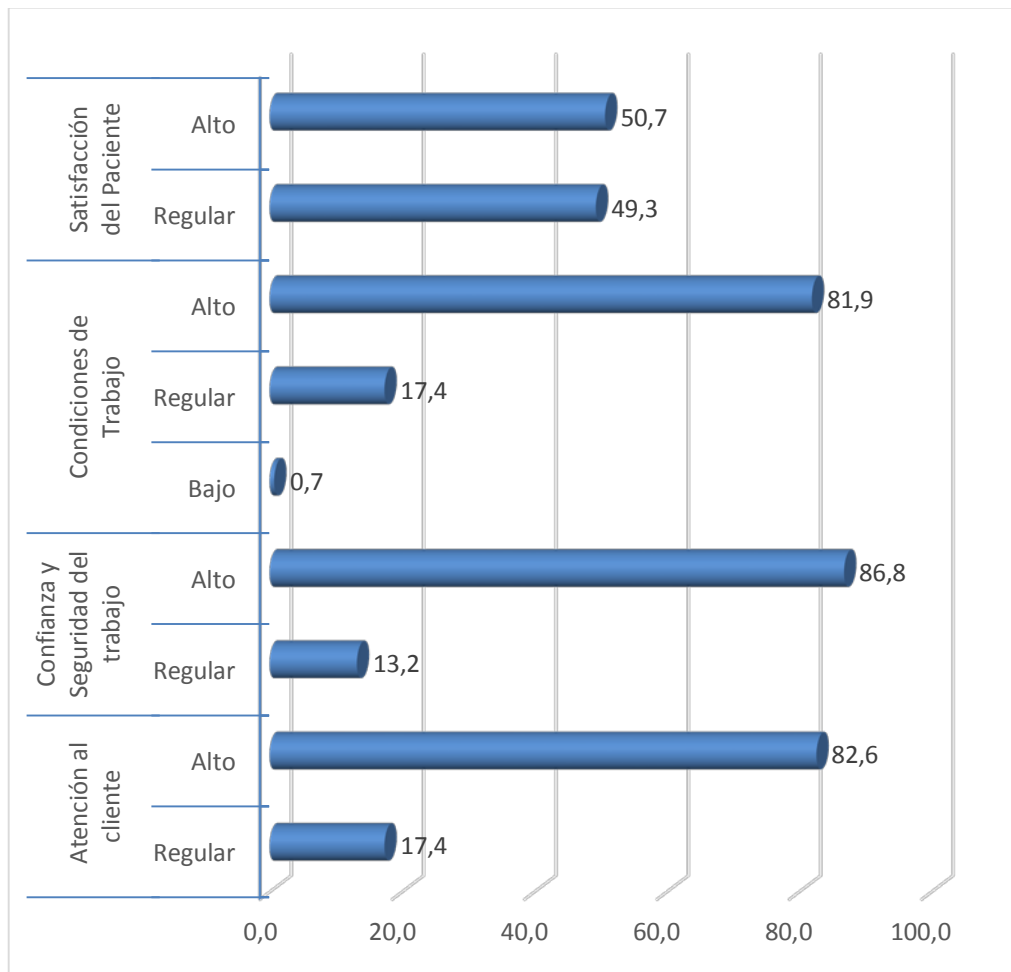


TABLA 3

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015**

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN EDAD DEL PACIENTE

Edad del Paciente	Nivel de Satisfacción del Paciente				Total
	Regular		Alto		
	ni	%	ni	%	
18 - 30	5	13.2	33	86.8	38
31 - 40	3	10.0	27	90.0	30
41 a Más	10	13.2	66	86.8	76
Total	18	12.5	126	87.5	144

$X^2 = 0.217$

$P = 0.8974$

GRÁFICO 3

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN EDAD DEL PACIENTE

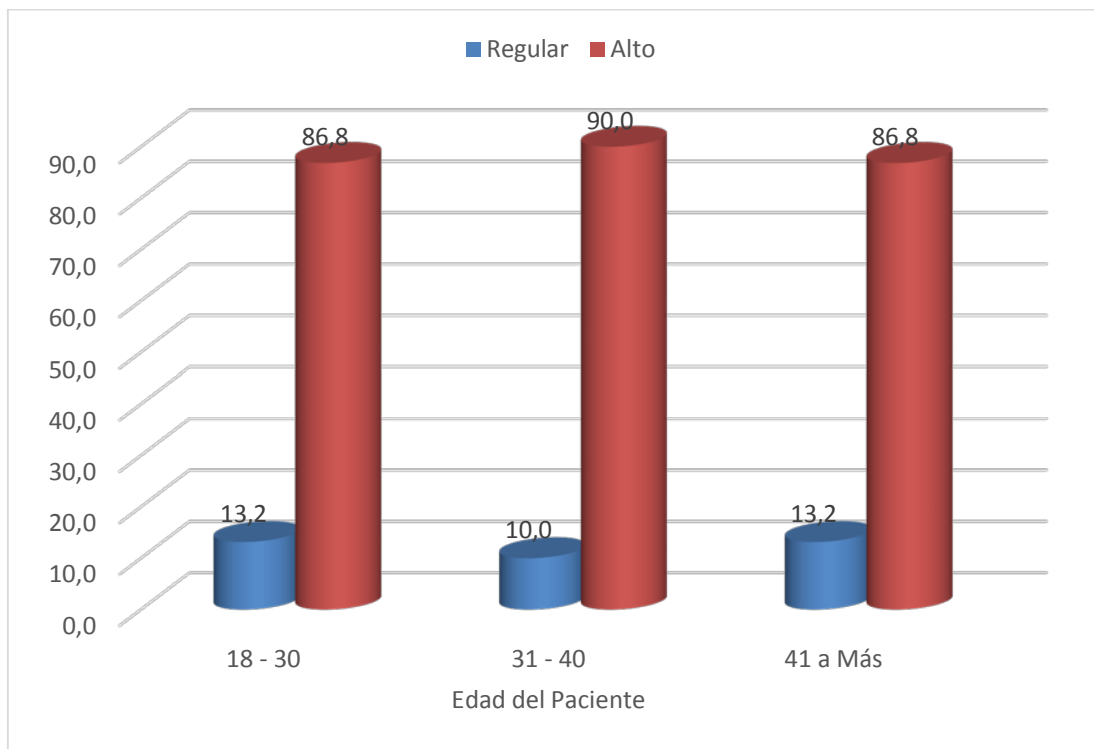


TABLA 4

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGIA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015**

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN SEXO DE PACIENTE

<i>Sexo</i>	<i>Nivel de Satisfacción del Paciente</i>				<i>Total</i>
	<i>Regular</i>		<i>Alto</i>		
	<i>ni</i>	<i>%</i>	<i>ni</i>	<i>%</i>	
<i>Mujer</i>	3	4.1	70	95.9	73
<i>Hombre</i>	15	21.1	56	78.9	71
<i>Total</i>	18	12.5	126	87.5	144

$X^2 = 9.530$

$P = 0.0020$

GRAFICO 4

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGIA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN SEXO DEL PACIENTE

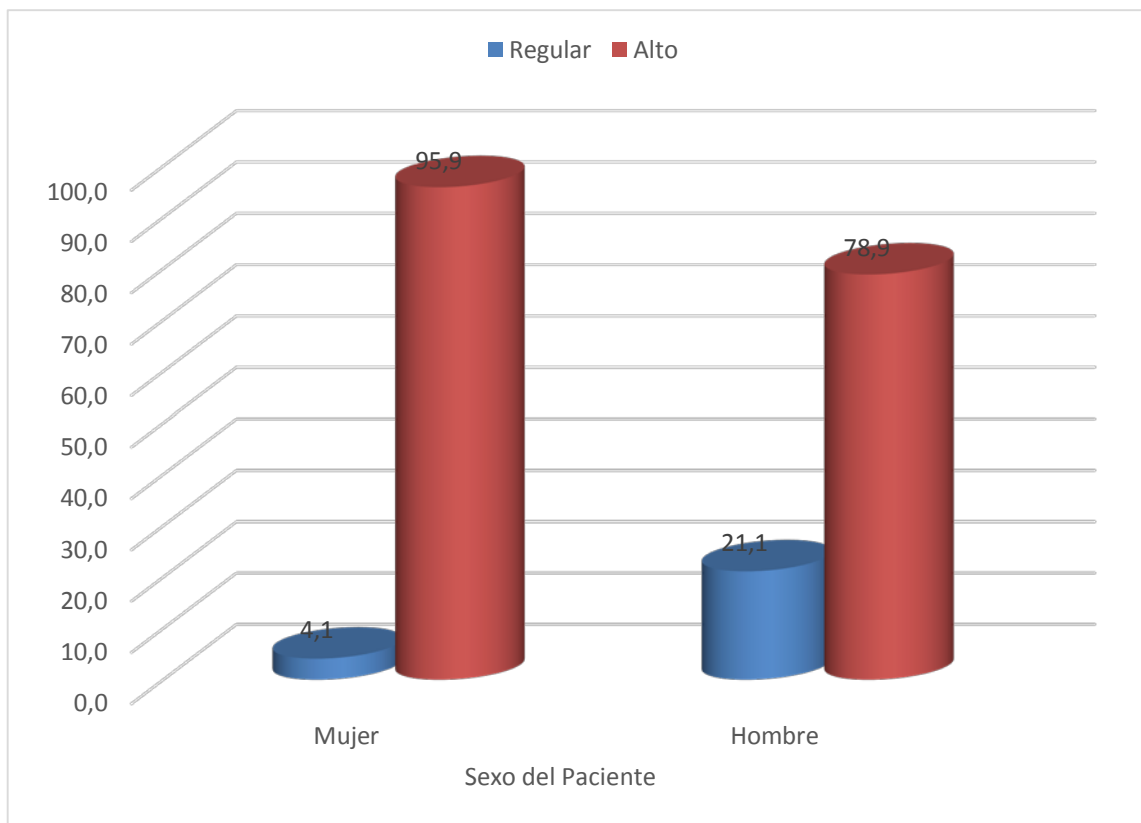


TABLA 5

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015**

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

<i>Grado de Instrucción</i>	<i>Nivel de Satisfacción del Paciente</i>				<i>Total</i>
	<i>Regular</i>		<i>Alto</i>		
	<i>ni</i>	<i>%</i>	<i>ni</i>	<i>%</i>	
<i>Primaria</i>	8	15.4	44	84.6	52
<i>Secundaria</i>	6	13.3	39	86.7	45
<i>Superior</i>	4	8.5	43	91.5	47
<i>Total</i>	18	12.5	126	87.5	144

$X^2 = 1.108$

$P = 0.5746$

GRAFICO 5

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN

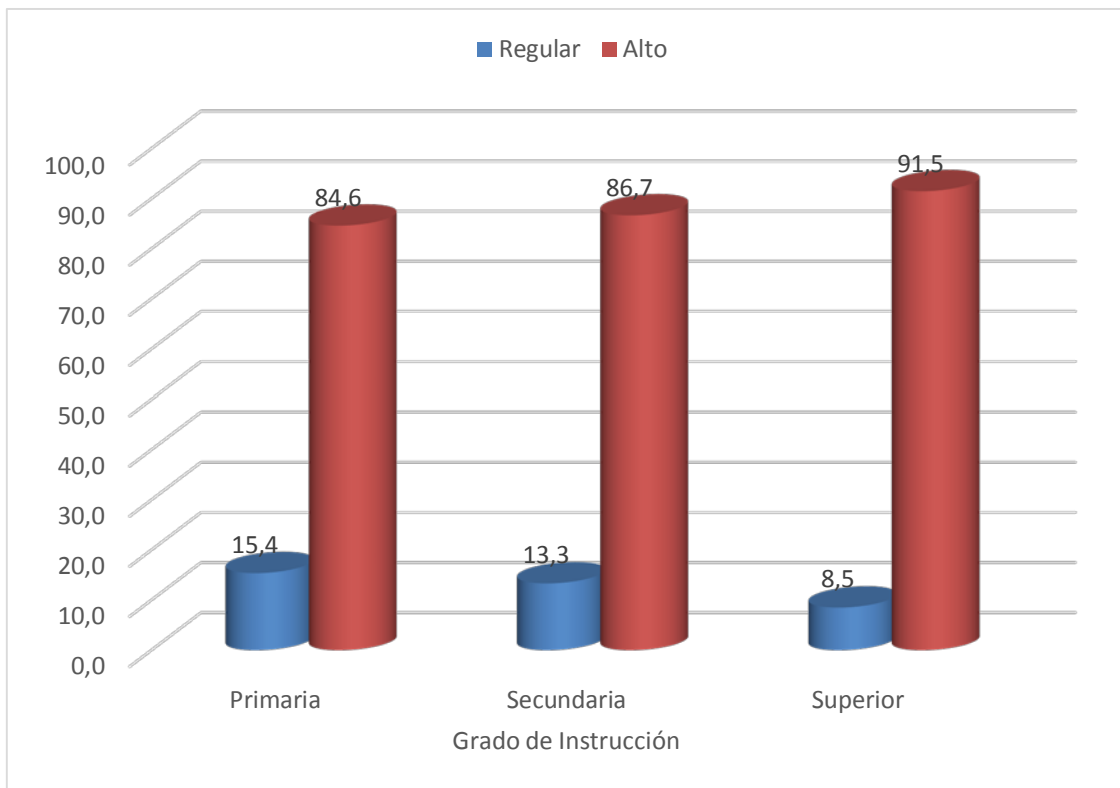


TABLA 6

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015**

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN TIPO DE TRATAMIENTO

<i>Tipo de Tratamiento</i>	<i>Nivel de Satisfacción del Paciente</i>				<i>Total</i>
	<i>Regular</i>		<i>Alto</i>		
	<i>ni</i>	<i>%</i>	<i>ni</i>	<i>%</i>	
<i>Periodoncia</i>	2	7.4	25	92.6	27
<i>Operatoria Dental</i>	0	0.0	30	100.0	30
<i>Endodoncia</i>	6	19.4	25	80.6	31
<i>Prótesis Dental</i>	2	7.4	25	92.6	27
<i>Cirugía Maxilofacial</i>	8	27.6	21	72.4	29
<i>Total</i>	18	12.5	126	87.5	144

$X^2 = 12.932$

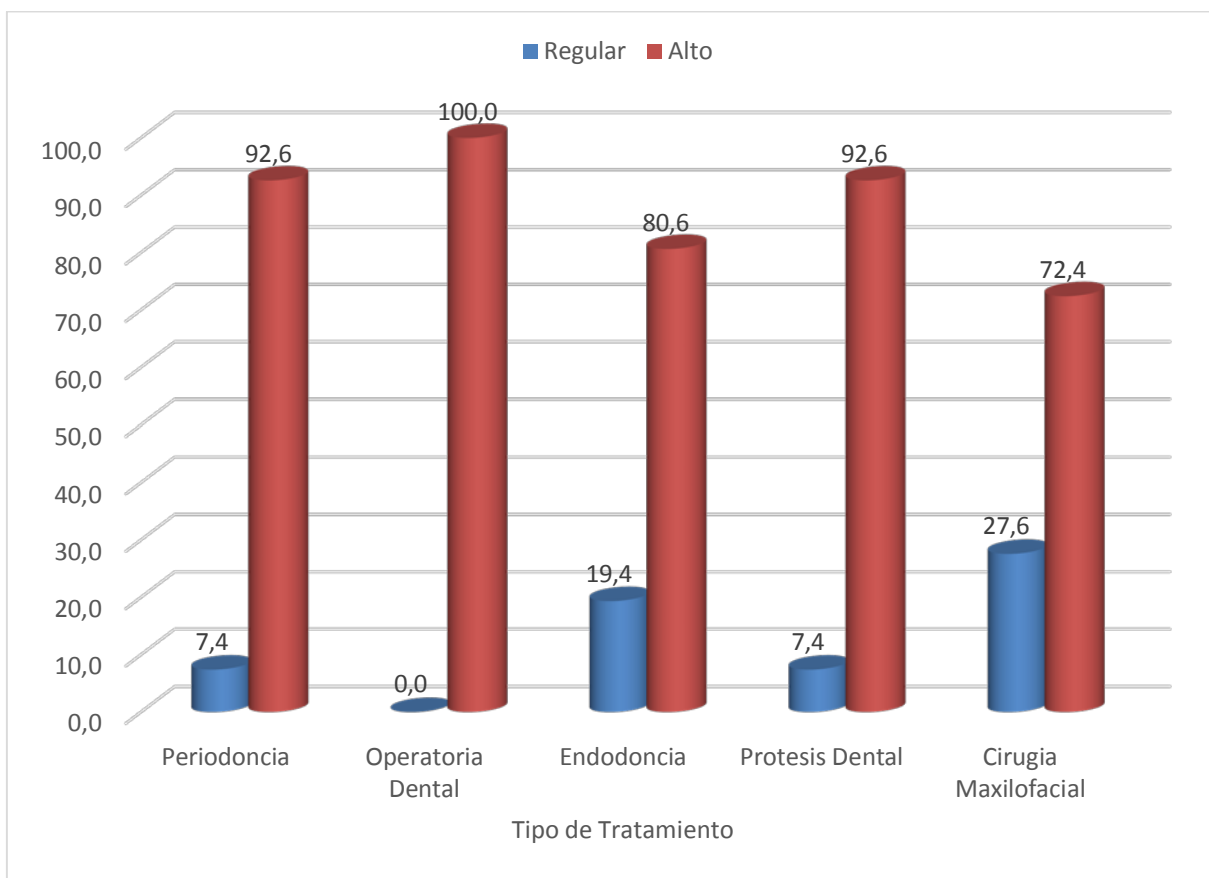
$P = 0.0116$

GRAFICO 6

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO – 2015

NOVIEMBRE 2015

SEGÚN TIPO DE TRATAMIENTO



IV. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente en salud es un fenómeno complejo que contribuye tanto a los resultados que se obtienen en la salud individual y colectiva como al éxito de las medidas que se aplican en el campo. Esta satisfacción influye en la aceptación del paciente, en el uso de los servicios odontológicos y en la ansiedad.²⁶

Los pacientes tienen una idea del servicio que esperan recibir, para poder satisfacerlos se debe saber cuáles son esas ideas. Si no sabemos lo que piensan, esto se convierte en fallas y el usuario se convierte en un usuario insatisfecho, y para dejar contento a un usuario insatisfecho, no se puede escatimar esfuerzos.²⁷

El presente estudio buscó determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos por estudiantes de Estomatología. Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - 2015.

Los resultados del presente estudio mostraron un alto grado de satisfacción en casi la totalidad de la muestra. Nuestros hallazgos concuerdan con los estudios investigados de por **Agudelo y cols.**¹² **López y cols.**¹³ y **Diaz Julcapoma.**¹⁷ Donde en la actualidad la mayoría de estudios se encontró una mayor asistencia a las clínicas dentales por parte de los pacientes del sexo femenino, esto se da probablemente por la importancia que ellas atribuyen a la estética y también se puede mencionar el indicativo por el cual las mujeres pueden disponer en general de mayor tiempo en relación al sexo masculino, por no estar vinculadas a un tipo de ocupación con horarios rígidos.²¹

Otra explicación a la mayor satisfacción encontrada obedecería al apoyo económico brindado por el estudiante responsable del tratamiento a su paciente, ya que los pacientes de las clases sociales más bajas, que presentan mayores dificultades para la prevención y el tratamiento en salud oral, se podrían mostrar más gratos ante la atención recibida.¹⁹

Los pacientes más jóvenes mostraron menos satisfacción con el servicio recibido. Lo cual concuerda con lo reportado por **Tin-Oo**²³, **Otero**²⁴ y **Diaz Julcapoma**.¹⁷, quienes afirman que la alta calidad y los buenos resultados de las atenciones dentales son primordiales para determinar el nivel de satisfacción en distintos grupos de edad, siendo la apariencia de los dientes muy importante para los adultos jóvenes, incluso más que para los adultos mayores; mostrándose más exigentes con los resultados.

En el estudio de evaluación de satisfacción por tipo de tratamiento resultó que el área de Cirugía Maxilofacial es menos satisfactoria que las otras mostradas en el trabajo de investigación al igual que el área de Endodoncia, una probable explicación es que en este tipo de tratamiento se utiliza anestesia y muchos de estos pacientes no vencen el temor a ello.

La muestra estuvo conformada por 144 pacientes que fueron atendidos por lo menos una vez y que aceptaron libremente participar en el estudio. La satisfacción fue evaluada empleando un instrumento elaborado especialmente para el presente estudio, previamente validado mediante un estudio piloto, con muy buena confiabilidad (Alfa de Cronbach: 0.909) el cuestionario empleado en este estudio siguió una estructura de tipo Likert, con preguntas y respuestas cerradas de valoración al servicio recibido. La validez de contenido, fueron evaluadas con las pruebas estadísticas V de Aiken, brindando resultados satisfactorios en todos los casos.

Este estudio servirá como un modelo de referencia válido y fiable para futuras investigaciones de esta y otras instituciones prestadoras de servicios de salud bucal con características similares a las del presente estudio para medir el grado de satisfacción de los pacientes en pro de brindar un mejor servicio.

V. CONCLUSIONES

- Los pacientes de la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego con un promedio general de 87.5% se sienten altamente satisfechos y un total de 12.5% regularmente satisfechos con el servicio recibido por los estudiantes.
- Según edad, los pacientes mayores de 31 - 40 años con un promedio de 90.0% altamente satisfechos y con un promedio de 10.0% regularmente satisfechos con la atención recibida en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Según sexo, el femenino con un promedio de 95.9% estuvo altamente satisfecho y con un promedio de 4.1% estuvieron regularmente satisfechos a diferencia que el masculino que obtuvo un 78.9% con nivel de satisfacción alto y con un 21.1% estuvieron con un nivel de satisfacción regular con la atención recibida en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego.
- Según grado de instrucción, los pacientes atendidos con grado de instrucción superior obtuvieron un promedio de 91.5% altamente satisfechos y con solo 8.5% de satisfacción regular, a diferencia de los que tienen un grado de instrucción primaria que obtuvo 84.6% con un nivel de satisfacción alto y 15.4% un nivel de satisfacción regular, el grado de instrucción secundaria obtuvo un 86.7% de satisfacción alto y con satisfacción regular se obtuvo un 13.3% con la atención recibida en la Clínica Estomatológica de la Universidad Privada Antenor Orrego.

- Según tipo de Tratamiento, Operatoria Dental obtuvo el 100% de alta satisfacción que Periodoncia y Prótesis Dental ya que ambas obtuvieron el mismo grado de satisfacción alto mostrando un 92.6% y regularmente satisfecho solo un promedio de 7.4%. Sin embargo Endodoncia obtuvo 80.6% de alta satisfacción y un total de 19.4% de regular satisfacción comparada con Cirugía Maxilofacial que se mostró un 72.4% de satisfacción alta y 27.6% un nivel de satisfacción regular.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber ejecutado el proyecto y evaluado los resultados recomiendo se ponga en práctica los siguientes puntos:

- Continuar con este tipo de estudios con la finalidad de obtener más trabajos de investigación sobre las principales causas de la insatisfacción de los pacientes en el servicio odontológico.
- Tratar de responder a las necesidades de los pacientes y así promover un buen ejemplo de atención en el campo de la odontología.
- Realizar trabajos de investigación sobre las expectativas, los preconceptos de la atención y la ansiedad como complemento en la evaluación de la satisfacción.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. López O, Cerezo M, Paz A. Variables relacionadas con la satisfacción del paciente de los servicios odontológicos. Gerencia y Políticas de Salud. 1 de julio de 2010 [citado 24 de junio de 2014];9(18). Disponible en:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2639>
2. Hurtado S, Vásquez F, Zapata H. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. Revista Estomatología y Salud. 2012; 20(1):8-15. Disponible en:
[file:///C:/Users/juan/Downloads/342-341-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/juan/Downloads/342-341-1-PB%20(1).pdf)
3. Boté C, Vall Casas A. Internet, salud y pacientes bien informados: una buena práctica al alcance de todos. mayo de 2012 [citado 24 de junio de 2014]; Disponible en:
<http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/28913>
4. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la universidad central de venezuela, durante el último trimestre del 2004. Acta odontol. venez. marzo de 2009;47(1):62-7. Disponible en:
http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/1/pdf/medicion_satisfaccion_usuarios_servicios_salud.pdf
5. O'Shea R, Corah N, Ayer WA. Why patients change dentists: practitioner's views. J Am Dent Assoc. 1986; (112):851-914.
6. Agudelo A. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Rev. Gerenc. Polit. 2013;12 (24):209-225.
7. Iguarán R, Chávez E, Pérez J. (2006) Satisfacción de los clientes del Servicio Médico Odontológico de la Universidad del Zulia. Núcleo Costa Oriental del Lago. Revista

- Venezolana de Ciencias Sociales UNERMB. 2006;10(1):176-203. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/309/30910111.pdf>
8. Salazar A. Evaluación de calidad de la atención de caries dental en una clínica de la facultad odontológica de la U.A.Z. [Internet]. Septiembre de 2000 [fecha de acceso: 9 de Octubre de 2004]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/cari/cari.shtml>
 9. Marquez M, Rodriguez M, Gonzales E. Ferrer B. Folleto para evaluar la calidad de la estomatología general integral. Ministerio de Salud Pública. Cuba. 2002.
 10. Bucchi C, Sepúlveda C, Monsalves MJ, Bustos L. Descripción de la Satisfacción Usuaría de Pacientes que Reciben Atención de Urgencia Dental en Cinco Establecimientos de Atención Primaria de Salud. *International Journal of Odontostomatology*. 2012; 6(3):275-80. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-381X2012000300005&script=sci_arttext
 11. Tesis Administración y Marketing en Odontología [Internet]. Biblioteca Nacional COP. [citado 24 de junio de 2014]. Disponible en: <http://www.cop.org.pe/biblioteca/index.php/tesis/23-administracion-y-marketing-en-odontologia/660-calidad-de-servicio-percibida-por-pacientes-atendidos-en-dos-clinicas-dentales-privadas-de-lima-metropolitana>
 12. Agudelo S, Valencia L, Oullon H. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq*. 2008; 19(2):13-23. Disponible en: <file:///C:/Users/juan/Downloads/2225-7113-1-PB.pdf>
 13. Lopez O, Cerezo M, Paz A. Relationship variables, with the satisfaction of patients of dental services. *Rev. Gerenc. Polit. Salud*. 2010; 9(18):124-36.
 14. Garví L, José A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario «dental satisfaction

- questionnaire» [Internet]. 2012 [citado 28 de junio de 2014]. Disponible en:
<http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>
15. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica Docente Asistencial [Tesis]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012.
 16. Mellor A, Milgrom C. Prevalence of complaints by patients against general dental practitioners in Greater Manchester. *Br Dent J.* 1995;(178):249-53. Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/7734224>
 17. Humet C. Reflexiones sobre la calidad asistencial en el cambio de siglo. *Rev. Calid. Asist.* 2009; 16:5-7. Disponible en: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2831809>
 18. Diccionario de la lengua española [Internet]. 22da ed. 2001 [actualizado 2014]. Disponible en: <http://www.rae.es/recursos/diccionarios/drae#sthash.QrMTvfCr.dpuf>
 19. Diaz J. Satisfacción de los pacientes de la Clínica Estomatológica [Tesis de Bachiller]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2014.

ANEXO

ANEXO 01

ESCUELA DE ESTOMATOLOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... con
DNI..... acepto participar en el trabajo de investigación titulado:
“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015” autorizando la participación de dicho estudio.

Firmo este documento como prueba de mi aceptación, habiendo sido antes informado sobre la
finalidad del trabajo. Además de haberseme aclarado que no hare ningún gasto, ni recibiré ninguna
contribución económica por mi participación.

Responsable del trabajo: HEIDI VANESSA GONZALES ORDINOLA

Bachiller en Estomatología

Fecha de aplicación:

Firma



ANEXO 02

CUESTIONARIO

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015

DATOS:

Grado de Instrucción: _____ Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

Tipo de Tratamiento: _____

La presente encuesta tiene como objetivo central conocer la satisfacción de los pacientes odontológicos respecto a la atención brindada por estudiantes de la escuela profesional de Estomatología. La sinceridad con que respondan a los enunciados será de gran utilidad para la investigación. La información que se proporcione será totalmente confidencial y solo se manejarán resultados globales. La respuesta a este cuestionario es voluntaria por lo que usted está en su derecho de contestarlo o no contestarlo.

Instrucciones:

Lee cuidadosamente cada uno de las oraciones que aparecen a continuación, por cada frase hay 5 alternativas usted tendrá que elegir UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para usted. Marca la alternativa que tú creas conveniente. Responde a todas las preguntas. Recuerda que no hay respuestas “buenas” o “malas”.

Las alternativas son las siguientes:

- 1. Completamente en desacuerdo**
- 2. En desacuerdo**
- 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo**
- 4. En acuerdo**
- 5. Completamente de acuerdo**

	1	2	3	4	5
1. El estudiante realiza su trabajo demostrando paciencia y cordialidad					
2. Se siente cómodo(a) con el trato y/o atención que ofrece el estudiante en la clínica					
3. El estudiante muestra estar pendiente respecto a las dudas que se le presenten a usted					
4. El estudiante brinda una atención amable al momento de realizar el trabajo					

5. El estudiante realiza un seguimiento (llamadas telefónicas o visitas domiciliarias) en su tratamiento o trabajo a realizar					
6. El estudiante genera la confianza suficiente para que usted se lleve una grata experiencia con su tratamiento.					
7. Comprende las explicaciones sobre su estado de salud que le proporcionó el estudiante					
8. Cree que el estudiante tiene suficiente conocimiento del tratamiento que ha realizado					
9. El estudiante muestra seguridad en su atención					
10. La información brindada por el estudiante le es suficiente para aceptar y seguir con el tratamiento					
11. Durante el tratamiento recibe una comunicación permanente dándole aclaraciones respecto a su problema bucal					
12. Las molestias o incomodidades durante el tratamiento lo soluciona de manera inmediata					
13. Le genera comodidad y confort el ambiente de trabajo donde se va a desempeñar el estudiante					
14. La clínica odontológica le genera un ambiente de completa seguridad y confianza					
15. Percibe que los instrumentos y/o materiales utilizados están en adecuadas condiciones					
16. Es atendido en un ambiente limpio y aseado					
17. Existe completa comodidad en la Sala de Espera					
18. El estudiante cuenta con los recursos suficientes (materiales, equipos, instrumentos, etc.) para desarrollar su trabajo					
19. Está satisfecho con el procedimiento de trabajo que el estudiante ejecuta					
20. Es de su completo agrado la atención brindada por el estudiante					
21. Se siente satisfecho con la consulta del estudiante					
22. A percepción suya el servicio ofrecido del estudiante es calificado como muy bueno					
23. Le genero complicaciones y disgustos el servicio prestado por el estudiante					
24. Reconoce como excelente el desempeño del estudiante					

ANEXO 03

**Universidad Privada Antenor Orrego
Escuela De Estomatología**

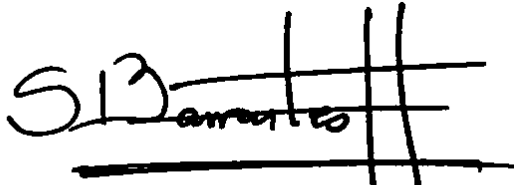
Validez de expertos para el instrumento de medición

Mediante el presente documento hacemos constar que hemos revisado el instrumento de medición del proyecto de investigación titulado **“SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGÍA. CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015”** para optar el título de Cirujano Dentista de la Bachiller en Estomatología **Heidi Vanessa Gonzales Ordinola**, correspondiente a un cuestionario estructurado de preguntas cerradas.

De esta manera concluimos que el instrumento en cuestión presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Damos fe de lo expuesto.

CONSULTOR 1



Mg. Saúl Barrantes García
ADMINISTRADOR
CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA

CONSULTOR 2



CD. Paola María Cuatrecasas
C.O.P. 1394 - RNE 1381

CONSULTOR



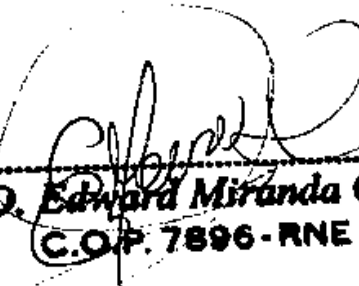
Dr. Angel S. Asmar Abanto
CIRUJANO DENTISTA
COP. 16019 RNE 1415

CONSULTOR



CD. Nelson Mezo Zárate
C.O.P. 8760 - RNE 472

CONSULTOR



CD. Edward Miranda Gutiérrez
C.O.P. 7896 - RNE 1291

CONSULTOR 6



CD. Antonio Arizola Aguado
C.O.P. 8035 - RNE 1325

CONSULTOR 7



Dr. Jorge Luis Hincapié López
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 10193

CONSULTOR 8



ESF. Mg. MARÍA ESPINOZA SALCEDO
COP. 11417/RNE 392

ANEXO 04

**Universidad Privada Antenor Orrego
Escuela De Estomatología**

VALIDEZ DE CONTENIDO MEDIANTE LA VALORACIÓN POR EXPERTOS

EXPERTOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Dr. Saul Barrantes	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4
Dra. Paola Alvarado	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
Dr. Angel Asmat	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
Dr. Javier Mego Z.	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
Dr. Henry Miranda	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3
Dr. Antonio Arizola	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Dr. Jorge Huarcaya	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Dra. Maria Espinoza	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5

ANEXO 05

**Universidad Privada Antenor Orrego
Escuela De Estomatología**

Análisis de Confiabilidad para Instrumento:

**SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGIA. CLINICA ESTOMATOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO-2015**

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>0.909</i>
<i>Nº Ítems</i>	<i>24</i>
<i>n</i>	<i>30</i>

ANEXO 06

Universidad Privada Antenor Orrego Escuela De Estomatología

Análisis de Confiabilidad para Instrumento, Según dimensiones:

SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE ESTOMATOLOGIA. CLINICA ESTOMATOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015

<i>Dimensión:</i>	<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Nº Ítems</i>	<i>n</i>
<i>Atención al Paciente</i>	<i>0.831</i>	<i>6</i>	<i>30</i>
<i>Confianza y Seguridad del Trabajo</i>	<i>0.809</i>	<i>6</i>	<i>30</i>
<i>Condiciones de Trabajo</i>	<i>0.873</i>	<i>6</i>	<i>30</i>
<i>Satisfacción del Paciente</i>	<i>0.7</i>	<i>6</i>	<i>30</i>

Un instrumento es considerado confiable cuando su valor del coeficiente alfa de cronbach es por lo menos 0.70; de lo anterior se puede decir que los instrumentos son confiables.

ANEXO 07

**Universidad Privada Antenor Orrego
Escuela De Estomatología**

Escala General:

**SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ESTUDIANTES DE
ESTOMATOLOGIA. CLINICA ESTOMATOLOGICA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA
ANTENOR ORREGO. TRUJILLO - 2015**

Nivel de Satisfacción	Puntajes
Bajo	24 -- 76
Regular	77 -- 96
Alto	97 -- 120
