

**ATENCIÓN ESTOMATOLÓGICA Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN EL CENTRO  
ESTOMATOLÓGICO UNIVERSITARIO LUIS VALLEJOS  
SANTONI DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO 2024.**

**AUTOR:** Anwar Viza  
**Email:** 016101716e@uandina.edu.pe  
**Orcid:** 0009-0005-3220-1477  
**Practica privada**

**RESUMEN**

**Objetivo:** El objetivo del presente estudio fue determinar la satisfacción de los pacientes con relación a la atención estomatológica en el “Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni, 2024-I”. **Materiales y Métodos:** Estudio cuantitativo, no experimental de tipo descriptivo. La población estuvo conformada por 179 pacientes que fueron atendidos en el “Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco”, se utilizó un cuestionario modificado. Se utilizaron gráficos

de tabla de frecuencias y diagrama de barras de acuerdo con los objetivos propuestos y la producción estadística fue chi cuadrado, chi cuadrado de Pearson, Kendall tau-b, Kendall tau-c. **Resultados:** El estudio reflejó un (82,8%) de nivel de satisfacción alta de acuerdo a la atención recibida; según la confianza de los pacientes que acudieron, la satisfacción fue alta de acuerdo a la confianza recibida en el tratamiento odontológico (86,1%); según la responsabilidad percibida por los pacientes que acudieron, refiere un nivel de satisfacción alta con la responsabilidad del personal que lo atendió con un (82%). **Conclusiones:** La satisfacción de los pacientes con relación a la atención estomatológica en el “Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni, 2024-I”, los encuestados indicaron que fue buena con un porcentaje de 87,7%.

**PALABRAS CLAVES:** NIVEL, ATENCIÓN, SATISFACCIÓN

**ABSTRACT:**

**Objective:** The objective of this study was to determine patient satisfaction with respect to dental care at the "Luis Vallejos Santoni University Dental Center, 2024-I". **Materials and Methods:** A quantitative, non-experimental, descriptive study. The population consisted of 179 patients who were treated at the "Luis Vallejos Santoni University Dental Center of the Andean University of Cusco." A modified questionnaire was used. Frequency table graphs and bar charts were used according to the proposed objectives, and the statistical production was chi square, Pearson's chi square, Kendall tau-b, Kendall tau-c. **Results:** The study reflected a high level of satisfaction (82.8%) according to the care received; according to the confidence of the patients who attended, satisfaction was high according to the confidence received in the dental treatment (86.1%); According to the perceived responsibility of the patients who attended, they reported a high level of satisfaction with the responsibility of the staff who attended them (82%). **Conclusions:** Patients' satisfaction with dental care at the "Luis Vallejos Santoni University Dental Center, 2024-I" was good, with a percentage of 87.7%.

**Keywords:** Level, Attention, Satisfaction.

### INTRODUCCIÓN

El presente estudio nos permitió entender mejor la importancia de la salud bucal y cómo esta afecta el bienestar general de las personas. Además, buscó determinar cómo la calidad de la atención influye en la satisfacción de los pacientes(1).

El bienestar bucal a nivel mundial es una preocupación importante para la salud pública, ya que los problemas en la boca pueden afectar significativamente la calidad de vida de las personas. Según un informe de la Organización Mundial de la Salud, aproximadamente el 45% de la población mundial, es decir, unos 3,5 millones de personas, sufren diferentes afecciones bucodentales. Además, tres de cada cuatro personas afectadas viven en países con ingresos bajos o medianos(2).

La salud presenta uno de los factores fundamentales de la población ya que la mayoría de las personas recurren a una atención de óptimas condiciones, para lo cual sus principales funciones son: promover, restablecer o mantener la salud, brindando un servicio que garantice el bienestar de las personas y la satisfacción de los usuarios (3).

La salud bucal es muy importante actualmente, ya que un informe del Ministerio de Salud (MINSA) en Perú revela que las enfermedades bucodentales afectan la calidad de vida de las personas. Los datos muestran que el 90.4% de la población tiene caries dentales y el 85% padece enfermedades periodontales, lo cual es muy peligroso. Esto se debe en gran parte a que muchas personas tienen malos hábitos de higiene bucal(4).

En la ciudad del Cusco, según los datos del sistema de información en salud del MINSA, el 97.2% de las personas no cuidan su salud bucal, lo cual es muy preocupante. Esto es especialmente

importante porque la caries dental es una enfermedad muy común y representa un problema de salud pública a nivel nacional(5).

La atención odontológica tiene como objetivo informar y ayudar a los pacientes a mantener una buena salud oral. Según la Organización Mundial de la Salud en 2018, en los países latinoamericanos, solo el 20.30% de los servicios odontológicos son considerados de baja calidad. En Perú, la percepción de calidad de los servicios odontológicos varía entre el 10% y el 30%. Sin embargo, actualmente, las personas se sienten incómodas debido a la falta de interés y atención adecuada por parte del personal y la administración en los centros odontológicos. Los pacientes reportan ser atendidos de manera desconsiderada, con poca empatía, largos tiempos de espera, procedimientos inadecuados y una infraestructura que no es de buena calidad(2).

La importancia de contar con una escuela estomatológica en la Universidad Andina del Cusco, ya que permite formar profesionales en odontología de manera integral y crítica. Estos futuros odontólogos desarrollan habilidades para emprender e innovar, ofreciendo atención bucodental de calidad a través del Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni. La formación se basa en un modelo de docencia y servicio, que enfatiza un diagnóstico adecuado y estrategias de tratamiento para satisfacer las necesidades de los pacientes. Además, resalta la importancia de brindar una atención de calidad para competir con otras instituciones en el ámbito de la salud bucal. Según los enfoques de gerencia de salud, la satisfacción de los pacientes depende de brindar una atención de calidad que cumpla con sus requisitos y expectativas.

La satisfacción de los pacientes depende de una atención de calidad; si no es buena, se sienten insatisfechos y disconformes(7). El objetivo de la investigación es evaluar y mejorar la calidad del servicio en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni, para brindar una atención satisfactoria a los pacientes. Los resultados permitirán identificar necesidades y fortalecer aspectos positivos, mejorando la atención y la satisfacción en el centro.

MÉTODOS Y MATERIALES

La investigación es no experimental, sin realizar cambios en las variables. Es de tipo básico, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, basada en la observación y recopilación de información. La población fue constituido por 179 pacientes que fueron atendidos en el “Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejo Santoni de la Universidad Andina del Cusco en el semestre 2024 - I”, seleccionados bajo un muestra probabilística, obteniendo una muestra representativa de 122, con un margen de error del 5% y el nivel de confianza es el 95%. Se utilizo la técnica tipo encuesta para satisfacción de atención.

RESULTADOS :

TABLA 1: Satisfacción de los pacientes en relación con la confianza percibida en el tratamiento en el Centro Estomatologico Docente “Luis Vallejo Santoni”

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Media | 17         | 13,9       |
| Alta  | 105        | 86,1       |
| Total | 122        | 100,0      |

Fuente propia

Los resultados del semestre 2024 – I en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni indican que el 86,1% de los pacientes encuestados expresaron un nivel alto de satisfacción y confianza. Por otro lado, el 13,9% percibió una satisfacción media.

Tabla 2. Satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni en el semestre 2024 – I.

|       | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Media | 15         | 12,3       |
| Alta  | 107        | 87,7       |
| Total | 122        | 100,0      |

Fuente propia

La tabla 2 muestra que el 87,7% de los pacientes encuestados expresaron un nivel alto de satisfacción con la atención recibida. El 12,3% percibió una satisfacción media, relacionada con aspectos como la atención, la confianza y la responsabilidad percibida.

Tabla 3. Satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni en el semestre 2024 – I, según sexo.

|                           |       | Sexo     |        |           |        |
|---------------------------|-------|----------|--------|-----------|--------|
|                           |       | Femenino |        | Masculino |        |
|                           |       | f        | %      | F         | %      |
| Satisfacción del paciente | Baja  | 0        | 0,0%   | 0         | 0,0%   |
|                           | Media | 6        | 9,1%   | 9         | 16,1%  |
|                           | Alta  | 60       | 90,9%  | 47        | 83,9%  |
|                           | Total | 66       | 100,0% | 56        | 100,0% |

Fuente propia

La tabla 3 refleja que el 90.9% de las mujeres percibieron como alta la satisfacción con la atención recibida, en tanto que 9.1% la percibieron como media, asimismo respecto de los varones, el 83.9% la percibió una satisfacción alta en relación a la atención recibida, mientras que el 16.1% percibió una satisfacción como media.

Tabla 4. Satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni en el año 2024 – I, según edad.

|                           |       | Edad       |        |            |        |               |        |
|---------------------------|-------|------------|--------|------------|--------|---------------|--------|
|                           |       | 18-29 años |        | 30-59 años |        | 60 a más años |        |
|                           |       | F          | %      | F          | %      | F             | %      |
| Satisfacción del paciente | Baja  | 0          | 0,0%   | 0          | 0,0%   | 0             | 0,0%   |
|                           | Media | 6          | 20,0%  | 8          | 9,0%   | 1             | 33,3%  |
|                           | Alta  | 24         | 80,0%  | 81         | 91,0%  | 2             | 66,7%  |
|                           | Total | 30         | 100,0% | 89         | 100,0% | 3             | 100,0% |

Fuente propia

Según los resultados de la tabla 4 muestra que en el grupo de pacientes con edades de 18 a 29 años, el 20,0% presentaron satisfacción media y el 80,0% satisfacción alta, asimismo en el grupo de pacientes con edades de entre 30 a 59 años, el 9,0% refirió satisfacción media y el 91,0% satisfacción alta, y en el grupo de pacientes de 60 a más años, el 33,3% presenta satisfacción media y el 66,7% satisfacción alta.

Tabla 5. Satisfacción de los pacientes en relación con la atención en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni en el semestre 2024 – I.

|                           |       | Grado de instrucción |        |            |        |         |        |          |        |
|---------------------------|-------|----------------------|--------|------------|--------|---------|--------|----------|--------|
|                           |       | Primaria             |        | Secundaria |        | Técnico |        | Superior |        |
|                           |       | f                    | %      | f          | %      | F       | %      | f        | %      |
| Satisfacción del paciente | Baja  | 0                    | 0,0%   | 0          | 0,0%   | 0       | 0,0%   | 0        | 0,0%   |
|                           | Media | 0                    | 0,0%   | 3          | 10,3%  | 4       | 10,8%  | 8        | 15,7%  |
|                           | Alta  | 5                    | 100,0% | 26         | 89,7%  | 33      | 89,2%  | 43       | 84,3%  |
|                           | Total | 5                    | 100,0% | 29         | 100,0% | 37      | 100,0% | 51       | 100,0% |

Fuente propia

La tabla 5 nos muestra que del total de pacientes encuestados el 82,8% refiere un nivel de satisfacción alta mientras que el 17,2% se ubica en un nivel medio para la satisfacción con la atención recibida.

DISCUSIÓN:

Según los resultados del estudio realizado en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni durante el semestre 2024-I, el 87,7% de los pacientes mostró satisfacción general. El 82,8% expresó alto nivel de satisfacción con la atención recibida, atribuido al uso de equipos modernos, tratamientos de calidad y costos accesibles.

Un 86,1% manifestó confianza en el tratamiento, y el 82% se mostró satisfecho con la responsabilidad del personal.

Una limitación fue el tiempo para aplicar los cuestionarios, superado al finalizar los tratamientos. Los hallazgos coinciden con estudios previos: Pedrozo T. (2020), Salazar E. (2018), Tirado L. (2016), Barria y Pérez (2016), German K. (2022), Guzmán L. (2022), y Peñaloza L. (2018), quienes también reportaron altos niveles de satisfacción. Solo Alarcón y Salvador (2022) presentan resultados diferentes al asociar la satisfacción con características demográficas, lo cual no se evidenció en este estudio.

CONCLUSIONES:

Se observó que la mayoría de los pacientes encuestados manifestaron un alto nivel de satisfacción con la atención recibida en el Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni durante el semestre 2024-I.

En relación con la atención brindada a los pacientes que asistieron al Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni durante el semestre 2024-I, la mayoría expresó un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido.

En cuanto a la confianza de los pacientes que acudieron al Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni durante el semestre 2024-I, se evidenció que la mayoría se sintió altamente satisfecha con la seguridad y confianza generada durante el tratamiento odontológico.

En cuanto a la responsabilidad percibida por los pacientes que asistieron al Centro Estomatológico Universitario Luis Vallejos Santoni durante el semestre 2024-I, la mayoría manifestó estar altamente satisfecha con el nivel de compromiso y responsabilidad demostrado por el personal durante su tratamiento odontológico.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.Santos VL. Higiene dental: personal diaria Trafford VB, Laserna Santos V, editores. Canadá: Trafford; 2008.
- 2.OMS. La OMS destaca que el descuido de la salud bucodental afecta a casi la mitad de la población mundial. [Online]; 2024. Acceso 25 de Juniode 2024. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/18-11-2022-who-highlights-oral-health-neglect-affecting-nearly-half-of-the-world-s-population>.
- 3.Universidad de Manizales. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. redalyc. 2016; 16(2).
- 4.gob.pe. Ministerio de Salud. [Online]; 2019. Acceso 25 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/45475-el-90-4-de-los-peruanos-tiene-caries-dental>.
- 5.Ministerio de Salud. gob.pe. [Online]; 2019. Acceso 05 de Noviembre de 2023. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/45475-el-90-4-de-los-peruanos-tiene-caries-dental>.
- 6.Universidad Andina del Cusco. Universidad Andina del Cusco. [Online]; 2023. Acceso 25 de Juniode 2024. Disponible en: <https://www.uandina.edu.pe/estomatologia>
- 7.Fuentesrivera Rojas EE. Calidad de atención odontologica y satisfaccion del usuario de la posta de San Bartolome en el año 2017 [Tesis de Maestria, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrion]. Tesis de Maestria
- 8.Pedrozo Samudio I. Nivel de satisfacción de pacientes con la atención odontológica en las clínicas de la facultad de caaguazú de año 2019, [Tesis de Cirujano Dentista, Universidad Nacional de Caaguazú]. Tesis de Cirujano Dentista.
- 9.Salazar Montoya E. Calidad de los servicios odontológicos y su relación con la satisfacción de los pacientes de la Clínica MM Dental de la ciudad Santiago de Chile [Tesis de Maestria, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. 06 de noviembre de 2018. Tesis de Maestria.
- 10.Tirado Amadori. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica. Revista Nacional de Odontologia. 2016.
- 11.Germán Guzmán KA. Nivel de conocimiento sobre el manejo de la atención odontológica en pacientes con enfermedades sistémicas, en cirujanos dentistas del 67 cercado de Trujillo – 2021. [Tesis de Cirujano Dentista]. 09 de Mayo de 2022. Tesis de Cirujano Dentista.
- 12.Guzman Uriarte. Calidad de atención dental en la satisfacción de pacientes en pandemia COVID-19 en un centro [Tesis de Cirujano Dentista, Universidad Continental]. Tesis de Cirujano Dentista.
- 13.Alarcon Barazorda X, Salvador Vasquez AM. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022 [Tesis de Cirujano Dentista, Universidad César Vallejo]. Tesis de Cirujano Dentista.
- 14.Barría Acosta G, Pérez Salas PN. Nivel de conocimiento en el manejo estomatológico de personas con necesidades especiales en internos de odontología de las universidades, ciudad de Iquitos - 2015 [Tesis de Cirujano Dentista, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana]. 04 de Mayo de 2016. Tesis de Cirujano Dentista.
- 15.Peñaloza Salas A. Calidad de servicio percibida por los pacientes atendidos en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni – Universidad Andina del Cusco, 2018 – I [Tesis de Cirujano Dentista, Universidad Andina del Cusco]. 30 de Mayo de 2018. Tesis de Cirujano Dentista.