

RESUMEN

Objetivo: Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 Salud San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca según dimensiones de satisfacción, grado de instrucción de los pacientes, sexo, edad, tipo de financiamiento, grado de instrucción del personal tratante y tratamiento realizado en el año 2014. **Materiales y métodos:** Diseño descriptivo, observacional y retrospectivo. Se incluyeron 100 participantes mayores de 18 años, cuyos datos se encuentran en una base de datos del Departamento Académico de Odontología Social. **Resultados:** El estudio demostró que la satisfacción asociada al grado de instrucción presenta diferencia estadística en lo que respecta a instalaciones, equipos y materiales ($p=0.02$). Al igual que la satisfacción relacionada al grado de instrucción del personal tratante en cuanto a la accesibilidad y oportunidad ($p<0.01$). Del mismo modo la satisfacción asociada al tratamiento realizado en cuanto a la atención general y atención global presentan diferencias estadísticas ($p<0,01$) ($p=0.03$). La atención global del paciente presenta mayor frecuencia en el nivel muy satisfecho (85,0%) y menor valor en los niveles de satisfacción muy insatisfecho e indiferente (0.0%). **Conclusiones:** Se encontró un alto nivel de satisfacción general en los pacientes atendidos en el Servicio de Odontología del Establecimiento de Salud I-4 San Marcos, Provincia de San Marcos, Región de Cajamarca en el año 2014.

PALABRAS CLAVE: ODONTOLOGÍA, SATISFACCIÓN, EXPECTATIVAS.