



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro
odontológico privado de Tarapoto, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Cirujano Dentista**

AUTORES:

Paredes Reategui, Adriana Katusca (ORCID: 0000-0001-7187-4256)

Ruiz Chujandama, Angel (ORCID: 0000-0003-2937-034x)

ASESORA:

Ms. Donayre Escriba, Julieta Emperatriz (ORCID: 0000-0001-6876-7804)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme guiado en varios momentos de mi vida y haberme dado la fuerza necesaria para seguir adelante. A mis padres, por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados, por todo el esfuerzo y sacrificio, por ser mi motivación constante.

Adriana

A mis queridos padres, por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ellos, por ser un ejemplo de gratitud y cariño, por su invaluable apoyo moral y ejemplo de enseñanza y superación.

Angel

Agradecimiento

A nuestra asesora, Ms. C.D. Julieta Emperatriz Donayre Escriba por su paciencia, su disposición permanente, su ayuda y guía en todo el desarrollo de nuestro trabajo de investigación. A la Universidad César Vallejo y a los docentes, por los consejos y ayuda para mejorar el presente trabajo de investigación.

Los autores

Índice de contenidos

Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Índice de contenidos	¡Error! Marcador no definido.
Índice de tablas	¡Error! Marcador no definido.
Índice de abreviaturas	¡Error! Marcador no definido.
Resumen.....	¡Error! Marcador no definido.
Abstract.....	vi¡Error! Marcador no definido.i
I. INTRODUCCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población, muestra y muestreo	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos.....	10
3.6. Método de análisis de datos	11
3.7. Aspectos éticos.....	11
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS.....	¡Erro
r! Marcador no definido.	
ANEXO 1.....	31
ANEXO 2.....	32
ANEXO 3.....	36
ANEXO 4.....	37
ANEXO 5.....	38
ANEXO 6.....	39

ANEXO 7.....	40
ANEXO 8.....	43

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.....	13
Tabla 2. Nivel de satisfacción según sexo de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.....	14
Tabla 3. Nivel de satisfacción según grupo etario de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.....	15
Tabla 4. Nivel de satisfacción según nivel de educación de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.....	16

Resumen

El presente estudio, tuvo por objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021. Fue una investigación de tipo básica con diseño no experimental, descriptivo y transversal, donde la muestra estuvo conformada por 120 pacientes, a quienes se aplicó el cuestionario SERVQUAL de 22 preguntas para determinar la satisfacción del paciente. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción fue de 94.2%, y el 5.8% estuvo insatisfecho con la atención recibida, respecto al género, el 50% de los pacientes con mayor satisfacción correspondió al género masculino; según grupo etario, los pacientes jóvenes y adultos manifestaron el mayor nivel de satisfacción por el servicio de atención recibido con 36.6% y 50% respectivamente; según nivel de educación, los pacientes con nivel educativo superior, manifestaron su satisfacción por el servicio recibido con el 62.5%. Concluyendo que la mayoría de los pacientes atendidos en el centro odontológico privado de Tarapoto estuvieron satisfechos por la atención recibida.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención al paciente, atención odontológica, consultorios odontológicos.

Abstract

The present study aimed to determine the level of satisfaction of patients treated in a private dental center in Tarapoto, 2021. It was a basic research with a non-experimental, descriptive and cross-sectional design, where the sample consisted of 120 patients, to whom the SERVQUAL questionnaire of 22 questions was applied to determine patient satisfaction. The results showed that the level of satisfaction was 94.2%, and 5.8% were dissatisfied with the care received. Regarding gender, 50% of the patients with greater satisfaction corresponded to the male gender; According to age group, young and adult patients showed the highest level of satisfaction with the care service received with 36.6% and 50% respectively; According to the level of education, patients with a higher education level expressed their satisfaction with the service received with 62.5%. Concluding that most of the patients treated in the private dental center of Tarapoto were satisfied with the care received.

Keywords: Patient satisfaction, patient care, dental care, dental offices.

I. INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se valora de manera individualizada diferentes aspectos relacionados con los servicios recibidos en cualquier establecimiento que preste servicios de salud, permitiendo así una evaluación global. Asimismo, se puede utilizar como indicador para valorar los servicios en el ámbito de la salud, porque brinda información sobre las preocupaciones percibidas en términos de estructura, proceso y resultados.^{1,2}

La Organización Mundial de la Salud (OMS), establece las características de los servicios de la salud, entre ellos: accesibilidad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, siendo este último un derecho fundamental de toda persona, además de ser la variable primordial que ayuda a brindar una atención de calidad. El servicio odontológico no es ajeno a esto, pues además de ser un componente biológico, la salud bucal también tiene componentes sociales y psicológicos; los pacientes que utilizan estos servicios buscan la satisfacción en funciones como la masticatoria y la deglución, asimismo en la estética facial, comunicación, expresión y autoestima, por lo tanto, es un aspecto fundamental para mejorar la salud general de las personas.^{3,4}

Por otro lado, los métodos de gestión de la salud, exponen que en odontología se debe brindar una atención de calidad y cumplir con las expectativas del usuario; pero la realidad es diferente, el tiempo de espera, la empatía y la infraestructura suelen ser las quejas más frecuentes sobre la atención odontoestomatológica, ocasionando muchas veces que, si el paciente no está a gusto con la atención que ha recibido, abandone el tratamiento odontológico.⁵

El servicio odontológico tiene características que lo diferencia de otros procedimientos médicos, debido a que la mayoría de ellos se realizan en consultas privadas, lo que aísla a los profesionales y hace que la responsabilidad profesional, así como la gestión administrativa del personal a cargo, el mantenimiento, esterilización de materiales e instrumental y control de citas recaiga sobre él.⁶

Cada estado o región juega un papel importante en la gestión de los sistemas de salud para su población. Según Susalud, en el Perú, entre solicitudes y reclamos por atenciones inadecuadas en hospitales y clínicas de todo el país, se han recibido cerca de 90 mil quejas, las denuncias que se reciben habitualmente son por

violaciones al derecho a la atención y rehabilitación, cobros inadecuados, abusos, desabastecimiento en los insumos, objeciones en la atención, tiempo de espera en la consulta, incumplimiento de las citas o falta de equipos. Asimismo, señala que las denuncias aumentaron casi en un 50% en los últimos años y se espera que esta cifra aumente gracias a los nuevos canales de atención de la Superintendencia.^{7,8}

Es por ello, que se plantea la siguiente problemática de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021?

La presente investigación se justifica, porque permitirá obtener datos sobre el nivel de satisfacción de los usuarios, asimismo, estos resultados podrán ser tomados en cuenta por las instituciones que prestan servicios de salud y así mejorar el servicio que vienen brindando, por otro lado, significará un aporte para la comunidad odontológica, entre ellos estudiantes y odontólogos para tener en cuenta las falencias que se generan como parte de la atención brindada y mejorar el servicio que se ofrece. Así también beneficiará a los pacientes, quienes como usuarios van a recibir un mejor servicio, como resultado de las acciones que se tomen.

Se plantea el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021. Además de los siguientes objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción según sexo de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021; determinar el nivel de satisfacción según grupo etario de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021; determinar el nivel de satisfacción según nivel de educación de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Samad R, et al.⁹, 2018, en Indonesia. Determinaron la satisfacción del usuario de los servicios de salud pública bucodental de los distritos de Bantaeng y Pa'jukukang. Realizaron un estudio transversal en una muestra de 114 individuos mayores de 18 años, a quienes se aplicó un cuestionario de 18 preguntas para medir la satisfacción del paciente. Los resultados indican que el 43% de pacientes de sexo femenino y el 67% de pacientes de sexo masculino manifestaron estar satisfechos con los servicios recibidos; el 76% de pacientes entre 18-40 años, el 53% de los de 41 a 60 años y el 40% de los mayores de 60 años estuvo satisfecho con el servicio odontológico recibido. Concluyendo que los pacientes atendidos en los servicios de salud oral estuvieron mayoritariamente satisfechos.

Ibrahim N, et al.¹⁰, en Malasia, 2017. Con el objetivo de evaluar la satisfacción del paciente frente al tratamiento recibido en la Clínica Dental del Hospital de la Universidad Sains. Fue un estudio transversal, en el que participaron 200 pacientes adultos que recibieron atención entre junio y julio 2015 y respondieron un cuestionario dividido en 3 secciones, la primera con datos sociodemográficos, la segunda con preguntas sobre el entorno a la atención y la tercera sobre el tratamiento recibido. Los resultados muestran que el 57.5% estuvieron satisfechos; el 75% de los pacientes atendidos por estudiantes de posgrado estuvieron satisfechos y el 25% muy satisfechos, el 90% de los que recibieron atención por especialistas estuvieron muy satisfechos. Concluyen que la mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos con la atención recibida.

Mena V, et al.¹¹, 2017, en Ecuador. Determinaron la satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. Realizaron una investigación tipo no experimental, descriptivo y transversal en una muestra de 162 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario modelo SERVQUAL. Los resultados muestran que el 97% de los usuarios estuvo satisfecho con el servicio recibido, de los cuales el 17.3% fue satisfactorio y el 79.3% muy satisfactorio; con respecto al grado de instrucción, estuvieron satisfechos con la atención recibida el 45% de usuarios que no contaban con ningún nivel de instrucción escolar, el 31% de los que tenían educación primaria, el 36% de los que contaban con instrucción secundaria y el 29% de los que tenían estudios

superiores. Concluyendo que casi la totalidad de los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio recibido.

Subait AA, et al.¹², 2016, en Arabia Saudita. Determinaron el nivel de satisfacción entre los pacientes que recibieron tratamiento odontológico en el hospital de la Guardia Nacional de Salud. El estudio fue no experimental transversal, donde se aplicó un cuestionario de 15 preguntas a 129 pacientes. Los resultados, reportaron que el 75% de participantes estaban satisfechos con la atención odontológica; la satisfacción para los pacientes con educación primaria fue de 24.7% y para los pacientes con estudios superiores fue de 22.1%; el nivel de satisfacción de las mujeres fue de 76.6%, el de los hombres fue de 76.4%; el mayor nivel de satisfacción lo tuvieron los pacientes de los grupos etarios de 36 a 45 con 50.6%, los pacientes mayores de 46 años lograron el nivel más bajo de satisfacción con 10.4%. Concluyendo que, gran parte de los participantes estaban satisfechos con los servicios recibidos.

Córdova D, et al.¹³, 2016, en Perú. Determinaron la satisfacción de los usuarios que asistieron a una clínica odontológica universitaria en el distrito de Santa Anita, investigación descriptiva, transversal, se aplicó un cuestionario de 16 pregunta a una muestra conformada por 60 usuarios que asistieron a la clínica universitaria. Los resultados indicaron el 76.7% de pacientes indicaron como bueno el nivel de satisfacción; respecto al género, en el femenino, el 38.3%, 58.3% y 3,3% de las encuestadas calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción percibida respectivamente; para el género masculino, el 30%, 66.7% y 3.3% de los encuestados calificaron como excelente, buena y regular la satisfacción. Concluyendo como buena la satisfacción de los usuarios atendidos.

Shahrani I, et al.¹⁴, 2015, en Arabia Saudita. Evaluaron la satisfacción de los pacientes con el servicio de ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad King Khalid. Fue un estudio descriptivo transversal, donde 72 pacientes conformaron la muestra de estudio, a quienes se aplicó un cuestionario cerrado con 19 ítems para medir su satisfacción. Los resultados encontrados evidencian que la satisfacción general de los pacientes por los servicios de ortodoncia fue del 87.1%; el 96.2% del género femenino y el 82.7% del género masculino mencionó estar

satisfecho con la atención brindada. Concluyen que existe una alta satisfacción de los pacientes con los servicios de ortodoncia.

Torres GC. et al.¹⁵, 2015, en Perú. Determinaron la satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento en una clínica odontológica universitaria. Se realizó un estudio descriptivo observacional y transversal en 200 usuarios, en los que se utilizó un cuestionario de 15 preguntas para recoger la información necesaria para el estudio. Los resultados muestran que el 83.5% de los pacientes se encontraban muy satisfechos, de los cuales el 72.5% eran mujeres y el 27.4% eran hombres; el 54.7% de los pacientes de 12 a 19 años se sienten muy satisfechos, los pacientes de 20 a 29 años y mayores de 30 son los grupos que presentaron insatisfacción con la atención recibida. Concluyendo que los participantes están muy satisfechos respecto a la atención recibida.

Patel JY.¹⁶, 2014, en India. Determinaron la satisfacción con los servicios de atención odontológica en Priyadarshini Dental College & Hospital. El estudio fue no experimental, descriptivo y de corte transversal, donde se aplicó un cuestionario de 22 preguntas en una muestra de 100 pacientes. Los resultados demostraron que la mayoría de personas encuestadas estaban satisfechas con la calidad de la atención recibida, representado por el 89%, solo el 2% se había quejado de su insatisfacción y el 14% no sabía a quién quejarse si había un problema. Concluyendo que, la mayoría de los pacientes estaban satisfechos con la calidad de atención que recibieron.

La satisfacción, surge del resultado de comparar las expectativas y el rendimiento percibido por parte del usuario; esto indica que el procesamiento cognitivo de la información es el determinante más importante de la satisfacción, en otras palabras, depende no solo de la calidad del servicio, también dependerá de las expectativas, es decir, cuando el servicio cumple o supera sus expectativas; a su vez, si el tratamiento brindado no es efectivo, la satisfacción y lealtad del usuario se verán afectados de manera negativa^{17,18}.

La satisfacción del paciente está íntimamente relacionada con el resultado del tratamiento, los pacientes satisfechos seguirán las indicaciones del profesional, así como también, asistirán a sus citas, sin embargo, un paciente insatisfecho postergará o abandonará el tratamiento¹⁹. Además, los pacientes, comentarán con

otros posibles usuarios su percepción sobre la atención recibida, lo que genera la promoción del servicio debido a los comentarios positivos, que influenciarán en los futuros pacientes; la satisfacción del paciente está basada en su experiencia²⁰.

Desde el punto de vista del usuario, el Ministerio de Salud del Perú (MINSA), menciona que el término satisfacción es un indicador, a través del cual el paciente puede emitir su opinión de manera subjetiva sobre el servicio recibido²¹; es un factor importante para el éxito de una entidad prestadora de servicios de salud, ya que un servicio de calidad, mejora la satisfacción del usuario; para lo que es necesario adoptar medidas que permitan realizar la prestación de servicios, costos y la administración de los mismos. En los países en desarrollo las entidades del sector público y privado, abordan dos estrategias, la elección del espacio adecuado y la selección del personal de salud capacitado, lo que facilita que el proveedor del servicio pueda cumplir con las expectativas del usuario, a su vez, es considerado como uno de los ejes primordiales en la evaluación de los servicios sanitarios. La visión de los usuarios tiene gran importancia por ser una pieza fundamental para mejorar la organización y provisión de los servicios de salud; es por ello, que el servicio debe llegar a satisfacer de alguna manera la necesidad que el paciente presenta, al medir la calidad al momento de ser atendido²².

En cuanto a la relación calidad y satisfacción del usuario, son dos conceptos que están relacionados; el término calidad se refiere a las características del producto que pueda satisfacer las necesidades del consumidor, y con respecto a la calidad del servicio se incluyen la evaluación de los resultados obtenidos así como el proceso; de modo que para evaluar la calidad del servicio se debe evaluar la percepción del usuario sobre el servicio recibido; la calidad de los servicios de salud se diferencian de los otros servicios en que estos cubren las necesidades de los pacientes y no los deseos del consumidor²³.

La satisfacción del paciente se ha incluido como un elemento importante en los resultados de la calidad de los servicios de salud; siendo los criterios comúnmente tomados en cuenta, la condición de salud, el ambiente hospitalario, el tipo de servicio (público o privado), la amabilidad del personal, la comunicación, edad, situación laboral, género y educación²⁴.

Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios en los servicios odontológicos reflejan la complejidad del tema, la satisfacción del paciente es concebida como un concepto multifactorial en el que para algunos resulta satisfactorio y para otros no; la satisfacción en la atención odontológica incluye competencia técnica, relación interpersonal, comodidad, costo e instalaciones. Los pacientes se muestran satisfechos cuando agendan una cita fácilmente, no tienen largos períodos de espera y son atendidos rápidamente, en especial en situaciones de emergencia; igualmente, la ubicación del consultorio con respecto a la accesibilidad a través de medios de transporte está relacionados con la satisfacción y que el profesional no esté disponible fuera de horas de oficina, feriados y fines de semana se asocian a la insatisfacción.²⁵

La característica básica de la calidad, reconocida por varios expertos, es su carácter multidimensional. Por ello, el cuestionario Service of quality (SERVQUAL), diseñado por Parasuraman, es la herramienta más aceptada y utilizada para medir la calidad en la atención de empresas de servicios, por su validez y confiabilidad²⁶.

El SERVQUAL, se ha utilizado en diversos servicios sanitarios, como en el caso de los servicios odontológicos, por lo que, el cuestionario ha sido adaptado, partiendo de la estructura original, que consta de 5 dimensiones de la calidad, distribuidas en 22 ítems de percepciones y expectativas. El análisis se basa en la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los pacientes. Los resultados son interpretados de la siguiente manera: cuando el valor de la diferencia es cero o positivo, es un paciente satisfecho, y cuando el valor es negativo, es un paciente insatisfecho. Asimismo, el análisis de las percepciones y expectativas permite evaluar y analizar las estrategias de intervención, como respuesta a las problemáticas detectadas en la calidad de la atención a la salud, que abarcan desde la realidad social de la población, hasta la forma y calidad con que se llevan a cabo las actividades clínicas, sus problemas y alternativas de solución.^{27,28}

Entre las dimensiones del cuestionario SERVQUAL, se encuentran las siguientes: capacidad de respuesta, orientada a brindarles un servicio rápido a los usuarios; además, los profesionales en salud deben ser serviciales al atender y hacerlo con prontitud, situaciones que se ven reflejadas en características como, oportunidad

para asignar citas médicas, poder atender alguna pregunta y agilidad en el trabajo para atender lo más pronto posible.^{29,30}

Se tiene también la fiabilidad, se basa en que el servicio se debe desarrollar acorde a la forma y plazos definidos, brindando servicios de salud eficaces, para conseguir dicho criterio es importante contar con personal experimentado y con la capacidad de desarrollar los servicios solicitados. Algo muy importante a tener en cuenta es que, se debe incrementar la fiabilidad del servicio para conseguir fidelizar al paciente.³¹

Otra dimensión es la seguridad, donde se examina la forma en cómo se comporta y desenvuelve el servicio prestado, lo cortés que puede ser el empleado y la capacidad para transferir confianza a los clientes. De esta forma y en cierta medida, el personal pueda inspirar confianza al momento de establecer contacto con el usuario, reflejando su profesionalismo, como el conjunto de habilidades y destreza para desarrollar el servicio que ofrece.³²

Por otro lado, tenemos a la empatía, incluye la cualidad de comprensión, sensibilidad en el trato y el esfuerzo por comprender las necesidades del paciente. Por esto, la atención del paciente debe adecuarse a su necesidad, de tal manera que el personal demuestre como características, trato amable y atención individualizada a los pacientes^{31,33}.

Finalmente, se encuentran los elementos tangibles, es toda característica física y de apariencia que posee el proveedor, como el de las instalaciones del establecimiento, equipamiento necesario para brindar el servicio, personal capacitado y elementos con los que el usuario o paciente tiene contacto durante el consumo o desarrollo del servicio. Se observan las siguientes características: el estado físico de la instalación debe presentar buena condición para que los pacientes sientan seguridad en el ambiente donde están, así como la limpieza de la instalación.^{34,35}

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, porque se investigó sin un propósito práctico, sino con el de aumentar la comprensión de los principios básicos de la naturaleza o de la realidad.³⁶

El diseño de investigación es no experimental, ya que no se manipuló deliberadamente la variable a estudiar, es descriptivo simple, ya que se basará en un análisis de la variable, además, es de corte transversal, puesto que se recopilarán datos a partir de un momento único, con el fin de describir la variable.^{37,38}

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción del paciente: variable principal, cualitativa

Sexo: variable secundaria, cualitativa

Grupo etario: variable secundaria, cualitativa

Nivel de educación: variable secundaria, cualitativa

Operacionalización de la variable (Anexo 1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Está comprendida por todos los usuarios atendidos en el centro odontológico privado de Tarapoto.

Criterios de inclusión

Pacientes sin alteraciones psicológicas evidentes, pacientes sin dificultades motoras que le impidan llenar el cuestionario y pacientes que den su consentimiento para participar del estudio.

Criterios de exclusión:

Pacientes que rechazaron formar parte del estudio al no firmar el consentimiento informado y pacientes que sean menores de edad.

Muestra

Está comprendida por los pacientes atendidos entre los meses de enero y febrero, siendo un total de 120 pacientes.

Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis

Paciente atendido en el centro odontológico privado de Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizó como técnica la encuesta.

El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL adaptado por Espejo D³⁹, con 5 dimensiones distribuidas en 22 preguntas tanto para medir la percepción como expectativas de los usuarios (Anexo 2). La escala ha sido ampliamente utilizada para evaluar la satisfacción del usuario con respecto a los servicios de salud recibidos, ha sido traducida a varios idiomas y validada obteniendo 0.975 de alfa de Cronbach.

Para calificar la expectativa y percepción, se manejó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta. La satisfacción en la atención se obtiene de la diferencia entre la percepción y expectativa del usuario; cuando el valor de la diferencia es cero o positivo, es un paciente satisfecho, y cuando el valor es negativo, es un paciente insatisfecho.

Para determinar la confiabilidad del instrumento para el presente estudio, se realizó una prueba piloto con 30 pacientes, resultados que fueron sometidos al coeficiente de Alfa de Cronbach, logrando un valor de 0.965, lo que demuestra que el instrumento posee una muy buena confiabilidad y apto para ser aplicado en el estudio (Anexo 3).

3.5. Procedimientos

Se solicitó una carta de presentación a la Dirección de Escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo, dirigida al representante del

Centro Odontológico y solicitar el acceso a sus instalaciones, para poder realizar la encuesta a los pacientes (Anexo 4).

Se obtuvo el visto bueno de la institución, mediante una carta donde autorizaba la ejecución del estudio (Anexo 5), y se procedió a aplicar el cuestionario a los pacientes con todos los protocolos sanitarios correspondientes.

Un asistente se encargaba de tomar la temperatura a los pacientes antes de entrar al centro odontológico, manteniendo una distancia prudente, a continuación, el paciente desinfectaba sus zapatos en un pediluvio, del mismo modo se proporcionaba alcohol gel para desinfectar las manos y se procedía a recepcionar los objetos personales de los pacientes para evitar la manipulación de los mismos dentro del consultorio.

Al culminar la atención odontológica, al paciente se le explicó en qué consistía la investigación y se le invitó a participar del mismo, si el paciente estaba de acuerdo, se proporcionaba nuevamente alcohol gel para desinfectar las manos, así como un lapicero previamente desinfectado, asimismo, se le entregaba el consentimiento informado (Anexo 6) y el cuestionario con las indicaciones correspondientes tomando un tiempo de 10 minutos por paciente para responder el cuestionario. Posteriormente, los datos fueron tabulados para su procesamiento (Anexo 7).

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos en la presente investigación fueron tabulados y analizados en el programa Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V25. Se realizó un análisis de estadístico descriptivo, una distribución de frecuencias, los cuales se presentaron en tablas de frecuencia y porcentaje.

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se respetó los derechos de autor, las fuentes utilizadas están debidamente referenciadas con el nombre del autor y año de publicación. Igualmente, se manejó algunos principios de la declaración de Helsinki, como el principio de autonomía, ya que los participantes tienen la

capacidad de actuar bajo las decisiones que puede tomar, por lo que tienen que estar previamente informados, también se manejó los principios de privacidad y confidencialidad, tomando las precauciones para resguardar la intimidad del participante y la confidencialidad de su información personal.⁴⁰

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021

Nivel de satisfacción	N	%
Satisfecho	113	94.2
Insatisfecho	7	5.8
Total	120	100

Fuente: Base propia del autor

Tabla 1. Se observa, que el nivel de satisfacción del total de la muestra evaluada fue de 94.2%, y el 5.8% de los pacientes atendidos estuvo insatisfecho con la atención recibida.

Tabla 2. Nivel de satisfacción según sexo de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021

Nivel de Satisfacción	Femenino		Masculino		Total	
	n	%	n	%	N	%
Satisfecho	53	44.2	60	50	113	94.2
Insatisfecho	2	1.7	5	4.1	7	5.8
Total	55	45.9	65	54.1	120	100

Fuente: Base propia del autor

Tabla 2. Se observa que el 44.2% de pacientes de sexo femenino estuvo satisfecho con la atención recibida y el 1.7% reportó estar insatisfecho; además el 50% de los pacientes de sexo masculino indicó estar satisfecho con la atención recibida y el 4.1% manifestó estar insatisfecho.

Tabla 3. Nivel de satisfacción según grupo etario de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021

Nivel de Satisfacción	Joven		Adulto		Adulto mayor		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Satisfecho	44	36.7	60	50	9	7.5	113	94.2
Insatisfecho	2	1.7	5	4.1	0	0	7	5.8
Total	46	38.3	65	54.2	9	7.5	120	100

Fuente: Base propia del autor

Tabla 3. Se observa que el 36.7% del total de la muestra eran pacientes jóvenes e indicaron estar satisfechos con la atención recibida y el 1.7% manifestó estar insatisfecho con la atención odontológica, el 50% de los pacientes eran adultos y se encontraron satisfechos con la atención recibida y el 4.1% indicó estar insatisfecho con dicha atención; mientras que, el 7.5% de los pacientes eran pacientes adultos mayores y reportaron estar satisfechos con la atención recibida y ningún paciente adulto mayor indicó estar insatisfecho con el servicio que prestan en el centro odontológico de Tarapoto.

Tabla 4. Nivel de satisfacción según nivel de educación de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, 2021

Nivel de Satisfacción	Primaria		Secundaria		Superior		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Satisfecho	2	1.7	36	30	75	62.5	113	94.2
Insatisfecho	0	0	2	1.7	5	4.1	7	5.8
Total	2	1.7	38	31.7	80	66.6	120	100

Fuente: Base propia del autor

Tabla 4. Se observa que el 1.7% de pacientes con educación primaria indicó estar satisfecho con la atención recibida y ningún paciente manifestó estar insatisfecho con dicha atención, por otro lado, respecto a los pacientes con educación secundaria, el 30% estuvo satisfecho con la atención odontológica brindada y el 1.7 indicó estar insatisfecho con la atención, mientras que, en los pacientes con educación superior, el 62.5% estuvo satisfecho con la atención recibida y el 4.1% indico estar insatisfecho con el servicio que prestan en el centro odontológico de Tarapoto

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se valora de manera individualizada diferentes aspectos relacionados con los servicios recibidos en cualquier establecimiento que preste servicios de salud, permitiendo así una evaluación global.¹ Asimismo, se puede utilizar como indicador para valorar los servicios en el ámbito de la salud, porque brinda información sobre las preocupaciones percibidas en términos de estructura, proceso y resultados.² En este sentido, el presente estudio tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.

El estudio realizado evidenció que, de los 120 pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto del departamento de San Martín, el 94.2% estuvo satisfecho y el 5.8% insatisfecho con el servicio recibido. Dichos resultados se asemejan a lo obtenido en los estudios de Mena V, et al.¹¹, donde el 97% de los usuarios indicó estar satisfecho con el servicio recibido; Subait AA, et al.¹², donde reportaron un 75% de satisfacción con la atención odontológica; Shahrani I, et al.¹⁴ con 87.1% de satisfacción por el servicio recibido; por su parte, Patel JY¹⁶ y Córdova D, et al.¹³, indicaron como bueno el nivel de satisfacción con 89% y 76.7% respectivamente. Esto puede deberse a que los estudios fueron desarrollados en clínicas privadas y en poblaciones mucho más grandes, donde los protocolos para la atención, la infraestructura, el equipamiento y la tecnología que suelen utilizar estaría influenciando en los altos niveles de satisfacción de los pacientes por los servicios odontológicos que reciben. Asimismo, estos resultados permiten encontrar las pequeñas dificultades en el desarrollo de las actividades y poder mejorarla, de esa manera seguir garantizando una atención de calidad para sus pacientes; además el estudio de Ibrahim N, et al.¹⁰, muestra que el 57.5% de los participantes estuvo satisfecho con el tratamiento, el resultado obtenido es menor a los estudios antes mencionados, debido a que fue realizado en una clínica universitaria en que los que brindaron la atención fueron estudiantes de pregrado, posgrado y especialistas, siendo los pacientes atendidos por estudiantes de posgrado y especialistas los que mostraron mayor satisfacción por la atención recibida.

Respecto al nivel de satisfacción según sexo, se obtuvo que estuvieron satisfechos con el servicio recibido el 50% de los pacientes atendidos que corresponden al sexo masculino y el 44% de los pacientes atendidos que son del sexo femenino. Este resultado es similar al obtenido por Samad R, et al.⁹, donde el sexo masculino obtuvo mayor satisfacción con la atención con 67% frente al 43% del sexo femenino, así mismo Córdova D, et al.¹³, en su investigación, determinó que el 66.7% del sexo masculino y el 58.3% del sexo femenino calificaron su satisfacción con respecto a la atención como buena. Estos resultados son contradictorios a los encontrados por Subait AA, et al.¹², reportaron que el nivel de satisfacción de las pacientes de género femenino fue de 76.6% y para los pacientes de sexo masculino fue de 76.4%; el estudio de Shahrani I, et al.¹⁴, que indicó que el género que obtuvo mayor satisfacción correspondió al femenino con 96%, mientras que el género masculino obtuvo un 82% de satisfacción; por su parte, Torres GC, et al.¹⁵, también reportó que el 72.5% de las mujeres y el 27.4% de los hombres estuvieron muy satisfechos con la calidad del servicio odontológico que recibió. Gran parte de las investigaciones, exceptuando la presente investigación y la de Samad R, et al.⁹ y la de Córdova D, et al.¹³, encontraron mayor asistencia y satisfacción por parte de pacientes del género femenino, esto se da probablemente por la importancia que ellas atribuyen a la estética y al nivel de expectativa que ellas tienen, de ahí la importancia de un trabajo consciente por parte del cirujano dentista, que sea de un carácter mayor y mucho más profundo que solamente recuperar la función y la estética o aliviar el dolor del paciente, mientras que en los pacientes de género masculino, la disponibilidad de tiempo y los altos niveles de expectativa pueden estar influenciando en que visiten poco al dentista y una satisfacción más baja que la de las féminas.

Respecto al nivel de satisfacción, según grupo etario, se evidencia que el 50% de los pacientes eran jóvenes y afirmaron estar satisfechos con el servicio que se brindan en un centro odontológico de la ciudad de Tarapoto, seguido del 36.7% de los pacientes que atendidos que a su vez pertenecían al grupo de adultos manifestaron satisfacción por el servicio de atención recibido, así como todos los pacientes de 60 años representando el 7.5% de los pacientes atendidos, estuvo satisfecho respecto a la atención recibida. Estos resultados

son similares a los obtenidos por Subait AA, et al.¹², donde el mayor nivel de satisfacción lo tuvieron los pacientes de los grupos etarios de 36 a 45 con el 50.6%, por otro lado, los pacientes mayores de 46 años lograron el nivel más bajo de satisfacción con 10.4%; mientras que, el estudio de Habib SR, et al.¹⁵, reportó que los grupos etarios con mayor satisfacción del servicio odontológico recibido fueron los de 31 a 40 años y 41 a 50 años con 47.4% y 50.2% respectivamente. Estos resultados difieren a los estudios de Torres GC, et al.¹⁵, muestra que de acuerdo a la edad del usuario, los pacientes entre 12 a 19 años se sienten muy satisfechos en un 54.7%, los pacientes de 20 a 29 años y mayores de 30 son los grupos que presentaron insatisfacción con la atención recibida. Estos resultados pueden deberse a que las investigaciones de estos autores manejaron diferentes grupos etarios a la del presente estudio, además de que los pacientes con mayor edad cuentan con una mayor solvencia económica para realizarse tratamientos más complejos que requieran y necesitan un factor estético especial que cumpla con sus expectativas y poder destacarse en el campo laboral donde actúan.

Respecto al nivel de satisfacción, según nivel de educación, los pacientes con nivel educativo superior son los que más se atendieron en el centro odontológico de Tarapoto y lograron el mayor nivel de satisfacción con el 62.5% sobre el servicio recibido. Estos resultados coinciden con lo mencionado por Barreto⁴¹, cuando dice que los individuos de las clases sociales más bajas, muchas veces no llegan a tener estudios superiores y acceso al sistema de salud, por ello presentaría mayores dificultades a la hora de la prevención y el tratamiento de ciertas dolencias o porque su condición social no les permite tener acceso a ciertas prácticas curativas. Por otro lado, estos resultados difieren de los estudios de Patel JY, et al.¹⁶, que reportaron que en los que solo contaban con nivel primario su satisfacción fue mayor con 89.1%, mientras que los que contaban con grados académicos superiores, solo el 36.2% manifestó estar satisfecho con la atención, asimismo, Mena V, et al.¹¹, en su estudio reportó que el 31% de los pacientes con instrucción escolar primaria estuvieron satisfechos con la atención recibida, además del 36% que contaban con instrucción secundaria; estos resultados pueden darse debido a que a menor nivel de educación, las expectativas también serán menores y que la

percepción que ellos tienen de los servicios que reciben es mayor, demostrando el porqué de los altos niveles de satisfacción en este grupo.

Conocer el nivel de satisfacción en los pacientes es indispensable para que un centro odontológico crezca, brinde servicios adecuados y para generar fidelización en sus usuarios, siendo prácticamente básico para el éxito, ya que un paciente con una mala experiencia, no lo expresa hasta que llega a su entorno más cercano y una recomendación negativa siempre queda grabado en el público objetivo, generando una percepción negativa que puede poner en juego la reputación y el éxito de la institución.

VI. CONCLUSIONES

1. Los pacientes estuvieron satisfechos con el servicio recibido en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.
2. Los pacientes de sexo masculino estuvieron satisfechos en mayor proporción que los de sexo femenino con el servicio recibido en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.
3. Los tres grupos etarios estuvieron satisfechos con el servicio recibido en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.
4. Los pacientes con educación primaria, secundaria y superior estuvieron en su mayoría satisfechos con la atención recibida en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mantener en constantes observación y evaluación las condiciones referidas a la atención que se le brinda al paciente, para obtener un buen nivel de satisfacción del usuario, que se verá reflejado en pacientes fidelizados y recomendaciones positivas.
2. Implementar estrategias de mejora continua que permitan una atención odontológica en igual de condiciones para ambos géneros.
3. Crear promociones atractivas que permitan a pacientes de todas las edades acceder a los tratamientos, brindando igualdad de oportunidades a todos.
4. Implementar estrategias que mejoren la percepción del paciente respecto a la atención odontológica brindada, de manera que la satisfacción sea igual en los pacientes de todos los niveles de educación.

REFERENCIAS

1. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. [Internet]. 2014 [Consultado 15 de diciembre de 2020]; 30(2): 179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
2. Villagarcía EX, Delgadillo LG, Argüello FJ, González L. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud. Rev. ujat. [Internet]. 2016 [Consultado 15 de diciembre de 2020]; 15(3): 46-54. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00046.pdf>
3. Organización Mundial de la salud. [Internet]. Ginebra: Centro de prensa, cobertura sanitaria universal; 2014 [Consultado 20 de diciembre de 2020]. Cobertura Sanitaria Universal. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs395/es/>
4. Díaz CV, Casas I, Roldán J. Calidad de vida relacionada con salud oral: Impacto de diversas situaciones clínicas odontológicas y factores socio-demográficos. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2017 [Consultado 21 de diciembre de 2020]; 11(1): 31-39. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v11n1/art05.pdf>
5. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga MA, Palomares P, Tijerina LS. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev. Mex Med Forense. [Internet], 2019 [Consultado 25 de diciembre de 2020]; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmf191z.pdf>
6. Triana J. Calidad y seguridad en la atención odontológica, una propuesta educativa. Rev. CONAMED. [Internet] 2014 [Consultado 28 de diciembre de 2020];19(1): 5-9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2014/cons141b.pdf>
7. Gestión. [Internet]. Lima: Redacción Gestión; 2016 [Consultado 30 de diciembre de 2020]. Susalud: Las quejas más frecuentes de los pacientes de

hospitales y clínicas. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/susalud-quejas-frecuentes-pacientes-hospitales-clinicas-149664-noticia/#:~:text=Entre%20las%20quejas%20m%C3%A1s%20comunes,falta%20de%20medicinas%20y%20mobiliario.>

8. Gestión. [Internet]. Lima: Redacción Gestión; 2016 [Consultado 30 de diciembre de 2020]. Susalud: Reclamos en centros de salud aumentaron en 50%. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/susalud-reclamos-centros-salud-aumentaron-50-122958-noticia/>
9. Samad R, Akbar FH, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar AI, Djamaluddin N, et al. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in Indonesia. *Pesq Bras Odontoped Clin Integ.* [Internet]. 2018 [Consultado 17 de agosto de 2021]; 18(1): 1-8. Disponible en: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/pboci/article/view/4033/pdf>
10. Ibrahim N, Enn NR, Husein A. Patient's perceived satisfacción towards dental treatment provided by undergraduate students. *J Dent Oral Surg.* [Internet]. 2017 [Consultado 17 de agosto de 2021]; 2 (2): 1000115. Disponible en: <https://madridge.org/journal-of-dentistry-and-oral-surgery/mjdl-1000115.pdf>
11. Mena V, Lara T, Soliz A. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Rev. Public.* [Internet]. 2017[Consultado 15 de enero de 2021]; 11(2): 218-237. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383
12. Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, et al. Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia. *J Dent & Oral Disord.* [Internet]. 2016 [Consultado 29 de marzo de 2021]; 2(4): 1-5. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Mohammed-Alsalem-3/publication/307389794_Perception_and_Level_of_Satisfaction_of_Patients_Seeking_Dental_Care_A_Cross-Sectional_Study_in_a_Major_Healthcare_Center_in_Saudi_Arabia/links/5d3e

[2eae92851cd0468f9c35/Perception-and-Level-of-Satisfaction-of-Patients-Seeking-Dental-Care-A-Cross-Sectional-Study-in-a-Major-Healthcare-Center-in-Saudi-Arabia.pdf](https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998)

13. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden A La Clínica Odontológica De La Universidad De San Martín De Porres. Rev Kiru. [Internet]. 2016 [Consultado 16 de enero de 2021]; 13(2): 133-137. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>
14. Shahrani, I., Tikare, S., Togoo, R., Qahtani, F., Assiri, K., & Meshari, A. Patients satisfaction with orthodontic treatment at King Khalid University, College of Dentistry, Saudi Arabia. Bangladesh Journal of Medical Science. [Internet]. 2015 [Consultado 9 de marzo de 2021]; 14(2): 146-150. Disponible en: <https://www.banglajol.info/index.php/BJMS/article/view/17837/15724>
15. Torres GC, León RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. [Internet]. 2015 [Consultado 16 de enero de 2021]; 25(2): 122-132. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
16. Patel JY. A study on Evaluation of Patient Satisfaction with Dental Health Care Services. International Journal of Scientific and Research Publications. [Internet]. 2014 [Consultado 9 de marzo de 2021]; 4(8): 466-469. Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.657.1278&rep=rep1&type=pdf#page=467>
17. Geargiadou VA, Maditinos D. Measuring the Quality of Health Services Provided at a Greek Public Hospital through Patient Satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. IJBESAR. [Internet]. 2017 [Consultado 19 de enero de 2021]; 10(2): 60-72. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3007535
18. Kim CE, Shin JS, Lee J, Lee YJ, Kim MR, Choi A, et al. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based

- medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Complement Altern Med.* [Internet]. 2017 [Consultado 21 enero de 2021]; 17(1): 174. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28351389/>
19. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of satisfaction of patients with dental care services provided by dental clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res.* [Internet]. 2018 [Consultado 21 de enero de 2021]; 5(4): 123-127. Disponible en: http://ijer.skums.ac.ir/article_36104.html
20. Potluri RM, Angiating G. A study on service quality and customer satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Inter J of Industrial Distribution & Business.* [Internet]. 2018 [Consultado 21 de enero de 2021]; 9(12): 7-14. Disponible en: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201816357066474.pdf>
21. Gobierno del Perú. [Internet]. Lima: Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo; 2014 [Consultado 22 de enero de 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
22. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient satisfaction with health care Services; an application of physician's behavior as a moderator. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet]. 2019 [Consultado 23 de enero de 2021]; 16(18): 3318. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/#:~:text=Patient%20satisfaction%20is%20a%20measure,of%20a%20health%20care%20facility.>
23. Goula A, Stamouli MA, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, et al. Public Hospital quality assessment. Evidence from Greek Health Setting using SERVQUAL Model. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet]. 2021 [Consultado 23 de marzo de 2021]; 18(7): 3418. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33806126/>

24. Cosma SA, Bota M, Fleşeriu C, Morgovan C, Văleanu M, Cosma D Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian Healthcare System. Sustainability. [Internet]. 2020 [Consultado 23 enero de 2021]; 12(4): 1612. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/4/1612#cite>
25. Rohit D, Rafeek R. Patient satisfaction with dental care treatment at a health facility in Trinidad. Int J Dent Health Sci. [Internet]. 2017[Consultado 23 de enero 2021];4(2): 267-278. Disponible en: <http://nebula.wsimg.com/1905e090546724f0a5de816ff81e83a1?AccessKeyId=44189AF8BC7E3D5EEFEF&disposition=0&alloworigin=1>
26. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J (Isfahan). [internet]. 2018 [Consultado 25 de enero de 2021]; 15(6): 430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
27. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. Health Serv Res. [Internet]. 1992 [Consultado 25 de enero de 2021]; 26(6): 767-786. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1069855/pdf/hsresearch00075-0070.pdf>
28. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. [Internet]. 2012 [Consultado 25 de enero de 2021]; 23(2): 88-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v23n2/v23n2ao2.pdf>
29. Teshnizi SH, Aghamolaei T, Kahnouji K, Teshnizi SMH, Ghani J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. Int J Qual Health Care. [Internet]. 2018 [Consultado 26 de enero de 2021]; 30(2): 82-89. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29408970/>

30. Madhura PA, Lakshmi SL. Assessment of SERVQUAL Model in Hospitals Located in Tier II Cities of India. *J of Health Management*. [Internet]. 2018 [Consultado 28 de enero de 2021]; 20(1): 1-10. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063417747698>
31. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Factors affecting dental center service quality in Indonesia. *Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr.* [Internet]. 2019 [Consultado 28 de enero de 2021]; 19(1): 4269. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-46322019000100340
32. Mečev D, Kardum Goleš I. Primary healthcare service quality measurement: SERVQUAL scale. *Econviews*. [Internet]. 2015 [Consultado 28 de enero de 2021]; 28(1): 161-177. Disponible: <https://hrcak.srce.hr/ojs/index.php/ekonomski-vjesnik/article/view/3145>
33. Ko CH, Chou CM. Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. *Healthcare (Basel)*. [Internet]. 2020 [Consultado 29 de enero de 2021]; 24(8): 108. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32344589/>
34. Lee D, Kim K.K. Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types. *Int J Qual Innov.* [Internet]. 2017 [Consultado 29 de enero de 2021]; 3(1): 1-15. Disponible en: <https://jqualityinnovation.springeropen.com/articles/10.1186/s40887-016-0010-5>
35. Rehaman B, Husnain M. The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in the private Healthcare Industry in Pakistan. *J Hosp Med Manage.* [Internet]. 2018 [Consultado 28 de enero de 2021]; 4(1): 4. Disponible en: <https://hospital-medical-management.imedpub.com/the-impact-of-service-quality-dimensions-onpatient-satisfaction-in-the-private-healthcareindustry-in-pakistan.php?aid=22762>

36. Barraza A. Apuntes sobre la metodología de la investigación. Rev Invest Educ Duran. [Internet]. 2017 [Consultado 29 enero de 2021]; 18(2): 10. Disponible en:
<http://www.upd.edu.mx/PDF/Revistas/InvestigacionEducativaDuranguense17.pdf>
37. Muntané, J. Introducción a la investigación básica. Rev Temat [Internet]. 2015 [Consultado 29 enero de 2021]; 33 (3): 221. Disponible en:
<https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
38. Chiner E. Investigación descriptiva mediante encuestas. Rev. Latinoam. Metodol. Investig. Soc. [internet]. 2016 [Consultado 29 enero de 2021]; 8(1): 1-18. Disponible:
<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
39. Espejo D. 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. [Tesis pregrado]. Lima: Facultad de Estomatología, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 017. 69 p. Disponible en:
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1502/Calidad_EspejoLoyola_Dalma.pdf?sequence=1&isAllowed=y
40. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos, Mar del plata, Argentina. [Internet]. 2015 [Consultado 11 de febrero de 2021]; 7(2): 321-334. Disponible en:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
41. Barreto ML Desigualdades en Salud: una perspectiva global. Ciência & Saúde Coletiva. [Internet]. 2017 [Consultado 18 de marzo de 2021]; 22(7): 2097-2108. Disponible en: https://www.scielo.br/pdf/csc/v22n7/es_1413-8123-csc-22-07-2097.pdf

42. Real Academia Española. [Internet] Diccionario de la lengua española; 2014. [Consultado 8 marzo de 2021]. Disponible en: <https://www.rae.es/drae2001/sexo>
43. Real Academia Española. [Internet]. Diccionario de la lengua española; 2014. [Consultado 9 marzo de 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/etario>
44. Gobierno del Perú. Ley General de Educación: Ley N° 28044. [Internet]. [Consultado 8 marzo de 2021], Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Es el grado en que la necesidad del paciente cubre sus expectativas y proporciona un nivel aceptable del servicio ²⁵ .	La variable será medida mediante la diferencia entre la expectativa y percepción del paciente, obtenida con el cuestionario SERVQUAL.	Percepción Expectativa	-Satisfecho -Insatisfecho	Ordinal
Sexo	Condición orgánica, masculina o femenina, de los seres humanos, animales y las plantas ⁴² .	Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario.		Femenino Masculino	Nominal
Grupo etario	Dicho de varias personas: Que se encuentran dentro de un rango de edad ⁴³ .	Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario.		Joven: 18 a 29 Adulto: 30 a 59 Adulto mayor: 60 a más	Nominal
Nivel de educación	Periodo gradual de sistema educativo articulado en etapas educativas ⁴⁴ .	Los datos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario.		Primaria Secundaria Superior	Ordinal

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA.				
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la atención recibida en el centro odontológico. Sus respuestas serán totalmente confidenciales.				
DATOS GENERALES: Edad: _____ Sexo: F <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> M				
Nivel de educación:	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>
	Superior	<input type="checkbox"/>	Ninguno	<input type="checkbox"/>
A continuación encontrará una serie de preguntas las cuales debe contestar con sinceridad. Marcar con una (X), el recuadro de la alternativa que crea conveniente. Para responder este cuestionario usted debe poner nota de 1 a 7 para cada una de las 22 preguntas que se realizan a continuación, donde.				
	1	Extremadamente malo	Bueno	5
	2	Muy malo	Muy bueno	6
	3	Malo	Extremadamente bueno	7
	4	Regular		

- 1) El equipo de Hospital / Clínica utiliza un lenguaje adecuado para realizar la atención.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 2) El Hospital / Clínica cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 3) La información sobre salud dental entregada por el equipo de Hospital / Clínica es clara y sin tecnicismos.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 4) El Hospital / Clínica tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 5) El Hospital / Clínica cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 6) El equipo de Hospital / Clínica le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 7) El Hospital / Clínica habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 8) Cuando a usted le falta algún documento para ser atendido, el equipo de Hospital / Clínica muestra interés para solucionar su problema.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 9) Todo el equipo de Hospital / Clínica le entrega una atención oportuna y eficiente.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 10) El sistema de atención de Hospital / Clínica está hecho para entregarle un buen servicio.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 11) En el Hospital / Clínica cumplen oportunamente con sus demandas de atención.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 12) El equipo de Hospital / Clínica le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamiento dentales en sus siguientes citas.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 13) Las citas que le programan para su tratamiento dental según usted son suficientes.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

- 14) El equipo de Hospital / Clínica está siempre dispuesto a ayudarlo.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15) El equipo de Hospital / Clínica está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

16) El comportamiento del equipo de Hospital / Clínica le transmite a usted confianza.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

17) Usted se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del Hospital / Clínica.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

18) El equipo de Hospital / Clínica es amable con usted.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

19) El equipo de Hospital / Clínica muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

20) El equipo de Hospital / Clínica tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

21) El equipo de Hospital / Clínica tiene una estrecha relación con sus pacientes.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

22) Usted puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el Hospital / Clínica.

Servicio que esperaba recibir

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Servicio que recibió

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Paredes Reátegui Adriana Katusca Ruiz Chujandama Ángel.
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto 2021
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de SERVQUAL Expectativa - Percepción
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	27 de febrero 2021
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes

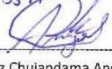
II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro Odontológico de Tarapoto (SERVQUAL) Alpha de cronbach = 0.965 Por cada Instrumento: Expectativa: Alpha de cronbach: 0.948 Percepción: Alpha de Cronbach: 0.972
------------------------------------	--

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

No hubo necesidad de mejorar, ni de eliminar items.


Estudiante: Adriana Katusca Paredes Reategui
DNI : 71473347


Estudiante: Ruiz Chujandama Angel
DNI : 72454239


Estadístico: Edwin A Hernández Torres
Código Renacyt: P0011606
Vigencia: 16/09/2020 - 16/09/2022
Grupo: María Rostworowski Nivel III
<https://orcid.org/0000-0002-1745-5795>

ANEXO 4

CARTA DE PRESENTACIÓN



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Piura, 12 de enero de 2021

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 025-2021/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

C.D.

Victoria del Pilar Villacorta Olivas

Director del centro odontológico peruano japonesa

TARAPOTO. -

De mi especial consideración

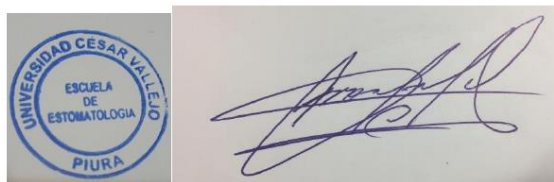
Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Paredes Reategui Adriana Katusca** identificada con DNI **71473347** y **Ángel Ruiz Chujandama** identificado con DNI **72454239**, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desean recolectar datos para su proyecto de investigación titulado “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO DE TARAPOTO**” en la entidad que usted dirige.

Por lo tanto, solicito brindarle las facilidades del caso y autorización para aplicar encuesta a los pacientes que acuden al centro odontológico y así continuar con su investigación.

Asimismo, hacemos de conocimiento que esta carta solo tiene validez virtual, pues motivos de la pandemia no podemos entregar el documento de manera física y menos exponer a nuestros alumnos.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



MG. WILFREDO TERRONES CAMPOS
DIRECTOR ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Tarapoto 12 de enero del 2021

CARTA N°001-2021

SEÑORES: Adriana katusca Paredes Reategui
Ángel Ruiz Chujandama

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EJECUCION Y APLICACIÓN DEL INSTRUMENTOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA.

Es grato dirigirme ante ustedes para expresar mis más sinceros saludos de cordialidad y así mismo hacerle de conocimiento de la respuesta a su carta solicitada de su proyecto de investigación, que doy autorización para su ejecución y aplicación en nuestras instalación del centro odontológico peruano japonesa.

Sin otro particular me despido de ustedes.

Atentamente,


Victoria del P. Olivas Villacorta
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 49679

C.D. VICTORIA DEL PILAR VILLACORTA OLIVAS
DIRECTOR DEL CENTRO ODONTOLOGICO
PERUANO JAPONESA

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADORES: Paredes Reategui Adriana Katusca
Ruiz Chujandama Angel

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico privado tarapoto

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que complete el cuestionario que se le entregará, sea sincero al responder las preguntas. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted pero le permitirá a los investigadores y a las autoridades de Salud conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en un centro odontológico de Tarapoto, información que servirá para mejorar los servicios odontológicos ofrecidos.

Si usted desea comunicarse con los investigadores para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Cel.: 968076860 o al 953668379 Correo: Adriana05paredes@hotmail.com / angelodonto28@gmail.com

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO** ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto los investigadores tendrán acceso a ella.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores Paredes Reategui Adriana y Ruiz chujandama Angel Cel. 968076860 o al 953668379 Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de los investigadores y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante	Testigo	Investigador
Nombre: DNI:	Nombre: DNI:	Nombre: DNI:
		Fecha:

ANEXO 7

BASE DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	6	1	6	0	5	0	5	1	0	6	1	5	0	5	0	6	1	6	1	6	1	1
2	5	0	6	1	6	0	6	0	0	6	0	6	1	6	0	5	2	6	0	6	1	0
3	6	1	6	1	7	0	6	0	-1	7	0	6	0	7	1	6	2	7	0	6	0	-1
4	6	0	7	0	6	1	7	0	1	6	1	7	0	7	1	7	1	7	1	7	0	0
5	6	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
6	6	1	6	1	6	0	6	1	1	6	0	6	1	6	1	6	1	6	0	6	1	0
7	6	1	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
8	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	1	1
9	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
10	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
11	5	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
12	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
13	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
14	7	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
15	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
16	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
17	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
18	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
19	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
20	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
21	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
22	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
23	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
24	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
25	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
26	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	7	1	5	0	7	0	2
27	7	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
28	6	0	6	0	5	0	6	0	1	6	1	6	0	5	0	6	1	6	0	6	1	0
29	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
30	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
31	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
32	5	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
33	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
34	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
35	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
36	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
37	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
38	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
39	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
40	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
41	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	7	1	5	0	7	0	2
42	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
43	6	0	6	0	5	0	6	0	1	6	1	6	0	5	0	6	1	6	0	6	1	0
44	7	1	7	1	7	0	7	0	0	7	0	7	1	7	0	7	1	7	0	7	0	0
45	7	0	6	0	6	0	6	0	0	6	1	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
46	7	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
47	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	1	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
48	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
49	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
50	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	1	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
51	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
52	7	0	6	0	6	0	6	0	0	5	1	6	1	6	1	6	1	6	0	7	0	1
53	6	1	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	1	6	1	6	0	6	0	0
54	5	1	6	1	6	1	6	0	0	6	1	6	0	6	1	6	2	6	1	6	1	0
55	7	1	6	0	5	0	5	1	0	6	1	6	0	6	1	6	1	6	0	6	0	0

56	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
57	5	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
58	5	1	6	1	6	0	6	1	1	6	0	6	1	6	1	6	1	6	0	6	1	0
59	5	1	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
60	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	1	1
61	7	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
62	6	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
63	5	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
64	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
65	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
66	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
67	5	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
68	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
69	5	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
70	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
71	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
72	6	1	6	0	5	0	5	1	0	6	1	5	0	5	0	6	1	6	1	6	1	1
73	5	0	6	1	6	0	6	0	0	6	0	6	1	6	0	5	2	6	0	6	1	0
74	6	1	6	1	7	0	6	0	-1	7	0	6	0	7	1	6	2	7	0	6	0	-1
75	5	0	7	0	6	1	7	0	1	6	1	7	0	7	1	7	1	7	1	7	0	0
76	5	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
77	6	1	6	1	6	0	6	1	1	6	0	6	1	6	1	6	1	6	0	6	1	0
78	7	1	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
79	7	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	1	1
80	7	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
81	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	1	6	0	6	1	6	1	6	0	6	0	0
82	5	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
83	5	0	6	1	6	0	6	0	0	6	1	6	1	6	0	7	1	6	0	7	0	1
84	5	1	6	1	5	0	6	1	1	5	0	6	1	6	1	6	1	5	1	6	0	1
85	5	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
86	5	1	6	1	6	0	6	1	1	6	0	6	1	6	1	6	1	6	0	6	1	0
87	6	1	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
88	6	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	1	1
89	7	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
90	5	0	6	0	6	0	6	0	0	6	1	6	0	6	1	6	1	6	0	6	0	0
91	6	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
92	1	0	6	1	6	0	6	0	0	6	1	6	1	6	0	7	1	6	0	7	0	1
93	6	1	6	1	5	0	6	1	1	5	0	6	1	6	1	6	1	5	1	6	0	1
94	1	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
95	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
96	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
97	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
98	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
99	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
100	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
101	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
102	0	1	6	0	5	0	5	1	0	6	1	5	0	5	0	6	1	6	1	6	1	1
103	0	1	6	1	5	0	6	1	1	5	0	6	1	6	1	6	1	5	1	6	0	1
104	0	0	7	1	6	0	6	1	0	6	1	6	1	6	0	6	1	6	1	6	0	0
105	0	1	6	0	6	0	6	0	0	5	1	5	1	5	1	6	1	6	1	6	0	0
106	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
107	0	1	5	1	6	0	6	1	0	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	6	1	0
108	0	1	6	1	7	0	6	0	-1	7	0	6	0	7	1	6	2	7	0	6	0	-1
109	0	0	7	0	6	1	7	0	1	6	1	7	0	7	1	7	1	7	1	7	0	0
110	0	0	7	0	7	0	7	0	0	7	0	7	0	7	0	7	1	7	0	7	0	0
111	0	1	6	1	6	0	6	1	1	6	0	6	1	6	1	6	1	6	0	6	1	0

112	0	1	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
113	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	1	1
114	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
115	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
116	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1
117	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	6	1	6	0	6	0	0
118	0	0	6	0	6	0	6	0	0	6	0	6	0	6	0	7	1	6	0	7	0	1
119	0	1	6	1	7	0	6	0	-1	7	0	6	0	7	1	6	2	7	0	6	0	-1
120	0	0	6	0	5	0	6	0	1	5	0	6	0	5	0	6	1	5	0	6	0	1

ANEXO 8

FOTOS



Paciente firmando el consentimiento informado



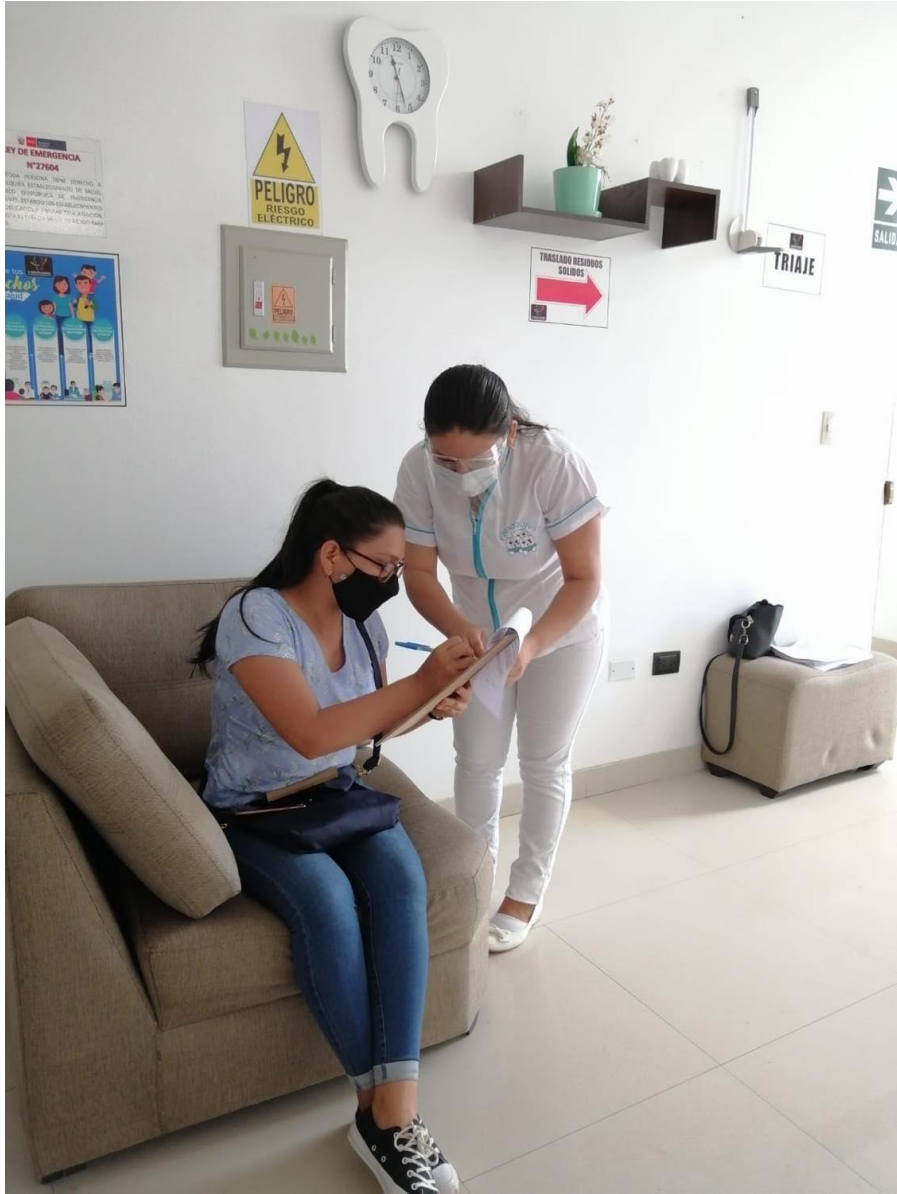
Paciente firmando el consentimiento informado



Paciente desarrollando el cuestionario



Paciente desarrollando el cuestionario



Paciente desarrollando el cuestionario



Declaratoria de Autenticidad del Asesor


Yo, **Julieta Emperatriz Donayre Escriba**, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo Sede Piura, asesora de la Tesis titulada: **“Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en un centro odontológico privado de Tarapoto, 2021”**

de los autores **Paredes Reategui, Adriana Katiusca** y **Ruiz Chujandama, Angel**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 27 de Agosto del 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: Donayre Escriba, Julieta Emperatriz	
DNI: 22093196	Firma 
ORCID: 0000-0001-6876-7804	