



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en  
el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" - 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magister en Gestión de Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Quispe Ticona, Rubén Darío

**ASESOR:**

PhD. Magallanes C, Marlene.

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ - 2017**

**Página del jurado**

---

**Dr. Jorge Laguna Velazco**

**Presidente**

---

**Dr. Joaquín Vértiz Osoreo**

**Secretaria**

---

**Dra. Marlene Magallanes Corimanya**

**Vocal**

## **Dedicatoria**

*A Dios.*

*Por haberme otorgado la salud necesaria y fuerzas para continuar y desarrollar esta etapa importante en mi vida como es el culminar esta maestría. Y tener la paciencia de perdonar mis errores de día a día, dándome nuevas oportunidades.*

*A ti Mamá Elsitita.*

*Por haberme educado y siempre estado conmigo. Hago este agradecimiento a los sabios consejos, al amor desinteresado que obtuve siempre de ti, por inculcarme los valores en mí, por siempre estar orgullosa de mí, por haberme apoyado en todos mis objetivos, y, sobre todo; por ser haberme dado la vida... ¡Gracias mamá!, ¡Te amo infinitamente!.*

## **Agradecimiento**

Mis agradecimientos están dirigidos a esas personas e instituciones que hicieron posible la realización exitosa de esta investigación. Agradezco a los Dres. Fritz Ortiz y Judith Lozano y a todo el personal que me facilitó realizar la investigación en el Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”. A mi tío Mario que ya no están físicamente en esta Tierra, pero con su ejemplo siempre me dio fuerza y motivación para seguir adelante en esta investigación, a ser el mejor Odontólogo y sobre todo ser una mejor persona. Asimismo, agradecer una vez más a la mejor madre del mundo, porque tú siempre serás mi motivación para alcanzar mis metas. Finalmente, un agradecimiento a la otra mujer de mi vida, mi novia Pilar por su fuerte confianza, aliento incansable y amor desinteresado.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Rubén Darío Quispe Ticona, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 44415629, mediante la tesis titulada: “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las Notas consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Setiembre del 2016.

---

**Br. Rubén Darío Quispe Ticona**

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" - 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

Esta investigación tiene como propósito en el marco de la calidad asistencial, buscar una reforma integral en las prestaciones asistenciales, para ello un pilar fundamental es la satisfacción, y más si se tiene concebida que una alta satisfacción es ya un derecho y ya no un simple sueño. Avocándonos al servicio de odontología, en el Hospital I EsSalud “Aurelio Díaz Ufano”, perteneciente a la Red Almenara, se atienden a casi 10 mil pacientes por mes, siendo aproximadamente casi 2 mil pacientes pertenecientes al servicio mencionado, y si bien se desarrolla cuestionarios que miden satisfacción en los otros servicios, son pocos los cuestionarios para medir satisfacción en odontología, y si a ello se adiciona que estos cuestionarios presentan muchos errores de confiabilidad y no están estandarizados, entonces será más difícil tener un índice adecuado para evaluar el desempeño en los servicios odontológicos, por ende impedirá la mejora de este servicio.

Por ello, y con ese fin, de evaluar correctamente la satisfacción desde la perspectiva del paciente, se ha pensado aplicar un nuevo instrumento en el servicio de odontología, la DSQ.

El Autor

**ÍNDICE**

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Abstract	xiv
I. Introducción	15
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.2.1. Calidad	20
1.2.2. Satisfacción	21
1.2.3. Cuestionarios de satisfacción en odontología	24
1.2.4. Dental satisfaction questionnaire	26
1.2.5. Adaptación del cuestionario: del inglés al español	30
1.3. Justificación	32
1.4. Problema	33
1.4.1. Problema principal:	33
1.4.2. Problemas secundarios:	33
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	34
1.6.1. Objetivo principal:	34
1.6.2. Objetivos específicos:	34
II. Marco metodológico	36

2.1.	Variables	37
	Variable: satisfacción del paciente	37
	Características sociodemográficas	37
2.2.	Operacionalización de variables	37
2.3.	Metodología	38
2.4.	Tipos de estudio	38
2.5.	Diseño	38
2.6.	Población, muestra y muestreo	39
	2.6.1. Población:	39
	2.6.2. Muestra:	39
	2.6.3. Muestreo:	40
	2.6.4. Criterios de inclusión y exclusión	40
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
	a. Validez de contenido	40
	b. Prueba piloto	41
	c. Técnica	41
	d. Recolección de datos.	44
2.8.	Métodos de análisis de datos	45
2.9.	Aspectos éticos.	45
III.	Resultados	47
	3.1. Análisis de datos sociodemográficos	48
	3.2. Análisis de los ítems	51
IV.	Discusión	56
V.	Conclusiones	61

VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias	66
VIII. Apéndice	71
Anexo A	72
Carta de presentación	72
Anexo B	73
Certificado de validez de instrumento	73
Anexo C	77
Matriz de consistencia	77
Anexo D	80
Carta de consentimiento informado	80
Anexo E	81
Versión original del cuestionario	81
Anexo F	82
Versión traducida del cuestionario	82
Anexo G	83
Instrumento - DSQ	83

### Lista de tablas

<b>Tabla 1</b>	Calculo de Sumatorias de los Ítems Por Cada Dimensión del Cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”.	28
<b>Tabla 2</b>	Valores Obtenidos y Recodificados para El Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	
<b>Tabla 3</b>	Valorización de la Suma Obtenida En Todos Los Ítems Del Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	29
<b>Tabla 4</b>	Variable: Satisfaccion del Paciente	37
<b>Tabla 5</b>	Estadístico de Confiabilidad	41
<b>Tabla 6</b>	Valores Obtenidos y Recodificados para el Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”	46
<b>Tabla 7</b>	Valorización de la Suma Obtenida en Todos Los Ítems Del Instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”.	44
<b>Tabla 8</b>	Género en Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.	48
<b>Tabla 9</b>	Grado de Instrucción en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, 2016.	
<b>Tabla 10</b>	Edad en los Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, Lima, 2016.	50
<b>Tabla 11</b>	Edad (Agrupada) en los Pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Díaz Ufano”, Lima, en el mes de Julio del 2016.	50
<b>Tabla 12</b>	Nivel De Satisfacción de los Pacientes Encuestados en el Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes de Julio Del 2016.	51
<b>Tabla 13</b>	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto a la “Calidad Del Servicio”, En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	52

<b>Tabla 14</b>	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto al “Costo” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	52
<b>Tabla 15</b>	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto a la “Manejo Del Dolor” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	53
<b>Tabla 16</b>	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto A La “Accesibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	54
<b>Tabla 17</b>	Nivel de Satisfacción de los Pacientes Encuestados con Respecto A La “Disponibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral” en el mes De Julio Del 2016.	55

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b>	Género en Pacientes Del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”.	48
<b>Figura 2.</b>	Grado de Instrucción en Los Pacientes Del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	49
<b>Figura 3.</b>	Edad (Agrupada) en los pacientes del Hospital I Essalud “Aurelio Diaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	50
<b>Figura 4.</b>	Nivel De Satisfacción de Los Pacientes Encuestados En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano”, el mes de Julio del 2016.	51
<b>Figura 5.</b>	Nivel De Satisfacción Respecto A La “Calidad Del Servicio” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	52
<b>Figura 6.</b>	Nivel De Satisfacción Respecto Al “Costo” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	53
<b>Figura 7.</b>	Nivel De Satisfacción Respecto Al “Manejo Del Dolor” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”, el mes de Julio del 2016.	53
<b>Figura 8.</b>	Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Encuestados Con Respecto a la “Accesibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	53
<b>Figura 9.</b>	Nivel De Satisfacción De Los Pacientes Encuestados Con Respecto a la “Disponibilidad” En El Hospital I “Aurelio Díaz Ufano Y Peral”.	54

## Resumen

La satisfacción en la atención odontoestomatológica tiene sus características y particularidades propias de esta disciplina que son percibidas de manera diferente por cada paciente. Dado ello, esta investigación tiene objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología según el uso de la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral", en el mes de Julio del 2016. El tipo de estudio fue no experimental y transversal, la población estuvo constituida por 2640 pacientes atendidos durante el mes de Julio del 2016, la muestra fue probabilística utilizando la fórmula para proporciones y fue de 188 pacientes. El instrumento en mención tuvo una alta confiabilidad (Alfa de Chronbach 0.965) y 5 dimensiones: calidad, acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad. Asimismo, se identificaron 2 variables, satisfacción y características sociodemográficas. Los resultados de la investigación señalan que la mayoría de los encuestados fueron mujeres (59%), con un nivel de instrucción de secundaria a más (73.4%) y un promedio de edad de  $34.65 \pm 9.6$  años. Asimismo, la mayoría de pacientes presentaron un nivel de poca de satisfacción (50.5%), seguido por un nivel de regular de satisfacción (41.5%) y muy pocos pacientes un nivel de mucha insatisfacción (8%). La dimensión mejor evaluada fue costos (47.9% lo calificaron como bueno) y la peor evaluada fue accesibilidad (55.9% lo calificaron de malo).

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención odontológica, satisfacción en odontología, cuestionario dental de satisfacción.

## Abstract

Satisfaction in dentistry care has its characteristics and particularities of this discipline that his son perceived differently for each patient. Given this, this research aims to determine the level of user satisfaction in the dental service according to the use of the Dental Satisfaction Questionnaire at Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral ", in July 2016. The type of study was Non-experimental and cross-sectional, the population consisted of 2640 patients seen during the month of July 2016, the sample was probabilistic using the proportions formula and the 188 patients. The instrument had high reliability (Chronbach's alpha 0.965 ) And 5 dimensions: quality, access, pain management, cost and availability. We also identified 2 variables, satisfaction and sociodemographic characteristics. The results of the research indicate that the majority of the respondents were women (59 %), With a level Most patients presented a level of low satisfaction (50.5%), followed by a level of regular satisfaction (41.5%) and an average of 34.65 ± 9.6 Years,) and very few patients a level of much dissatisfaction (8%). The best evaluated dimension of costs (47.9% for rated as good) and the evaluated evaluation was accessible (55.9% for poor rated).

Key words: Patient satisfaction, dental care, dental satisfaction, dental satisfaction questionnaire.