



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con
atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Cirujano Dentista

AUTORES:

Alarcon Barazorda, Xiomara (orcid.org/[0000-0001-8892-3798](https://orcid.org/0000-0001-8892-3798))

Salvador Vasquez, Adrian Martin (orcid.org/[0000-0002-8421-7850](https://orcid.org/0000-0002-8421-7850))

ASESORA:

Dra. Valenzuela Ramos, Marisel Roxana (orcid.org/[0000-0002-1857-3937](https://orcid.org/0000-0002-1857-3937))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Promoción de la Salud y Desarrollo Sostenible

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios y a nuestras familias, por darnos la motivación, cariño y el apoyo para seguir adelante, por ser quienes siempre nos impulsan a salir adelante.

Esta dedicatoria es para ellos dándoles satisfacción con este logro académico.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestra asesora por su paciencia, ayuda, por su tiempo, por compartir sus conocimientos de forma constante y clara.

A nuestras amistades, quienes estuvieron ahí para brindarme todo su apoyo.

A cada una de las personas que nos apoyaron y brindaron los medios para poder llevar a cabo esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, Tacna-2022.....	17
Tabla 2. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas.....	19
Tabla 3. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas.....	21
Tabla 4. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad.....	23
Tabla 5. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente...	25
Tabla 6. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales.....	27

Resumen

Objetivo: Identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, Tacna-2022. Materiales y métodos: Investigación básica con un diseño no experimental, correlacional y transversal, cuya muestra poblacional fueron 130 pacientes que acudieron a la atención odontológica en un centro de Salud ubicado en Tacna a los que se les aplicó como instrumento un cuestionario de 19 preguntas. Resultados: Se evidencia que existen asociación significativa en la dimensión características demográficas referido al factor sexo, edad y nivel de educación de los pacientes; respecto a la dimensión acceso y reservas a citas los factores asociados fueron el retiro de la clínica a pesar de haber programado la cita odontológica y el tiempo de espera para obtener una cita; respecto a la dimensión acogida del paciente los factores asociados fueron la atención sin previa cita y el trato recibido y respecto a la dimensión percepción de las instalaciones los factores asociados fueron las instalaciones de la clínica dental, los equipos dentales y el sillón dental. Conclusión: Fueron doce los factores que se asociaron significativamente con la satisfacción de los pacientes de un centro de salud, Tacna-2022.

Palabras claves: Factores, Satisfacción del consumidor, marketing de los servicios de salud, atención odontológica. (Decs-Mesh)

Abstract

Objective: To identify the factors associated with patient satisfaction with dental care in a health center, Tacna-2022. **Materials and methods:** Basic research with a non-experimental, correlational and cross-sectional design, whose population sample consisted of 130 patients who attended dental care in a health center located in Tacna to whom a 19-question questionnaire was applied as an instrument. **Results:** There was evidence of a significant association in the dimension of demographic characteristics referring to sex, age and level of education of the patients; with regard to the dimension of access and reservations for appointments the associated factors were withdrawal from the clinic despite having scheduled a dental appointment and waiting time for an appointment; with regard to the dimension of patient welcome the associated factors were care without prior appointment and the treatment received; and with regard to the dimension of perception of the facilities the associated factors were the facilities of the dental clinic, the dental equipment and the dental chair. **Conclusion:** Twelve factors were significantly associated with patient satisfaction in a health center, Tacna-2022.

Keywords: Factors, consumer satisfaction, health services marketing, dental care. (Decs-Mesh)

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ define calidad como: “Un gran nivel de magnificencia de los profesionales de salud, utilizando de adecuada manera los recursos con un pequeño riesgo para el paciente, para lograr una elevada satisfacción y provocando una impresión positiva en la salud de este”.

Los trabajos realizados sobre satisfacción en profesionales sanitarios, se iniciaron en 1935 en Estados Unidos, con el fin de determinar el grado de satisfacción de las personas con los distintos servicios que ofrece el centro de salud, porque mediante esto las personas atendidas se muestran más alentadas a seguir las indicaciones de tratamiento y terapia para trabajar en su salud.^{2,3,4} Con la consulta dental, también, la satisfacción del paciente se considera un hecho importante con el personal clínico y los usuarios que acudieron a atenderse, para su medición se usan encuestas que constituyen la recolección de datos, importantes para la evaluación de defectos y oportunidades para mejorar la atención de cada área odontológica.⁵

A nivel internacional, la satisfacción de los pacientes en el área dental en tres diferentes centros de salud estatal, en Brasil, se observó que la mayor satisfacción del paciente se ve influenciada con una menor educación y la percepción del paciente del estado de la clínica. Se debe tener en consideración que, una alta satisfacción se relaciona con un ambiente acogedor y una amable hospitalidad, tiempo adecuado de espera para recibir la atención e indicaciones que cubrieron los requerimientos de los pacientes.^{6,7,8} En Chile y la India ambos en estudios realizados en centros de salud pública odontológica mostraron que en el factor relacionado al trato del paciente y empatía mostraron relación con menor satisfacción, pero a diferencia de Chile quien tuvo mayor satisfacción en infraestructura y áreas de limpieza, en la India estos factores se asociaron a una menor satisfacción.^{9,10}

A nivel nacional, en Perú el objetivo del Ministerio de Salud (MINSU)¹¹ se enfoca en preservar la integridad personal, fomentar la salud, evaluando de manera anticipada los padecimientos y garantizar un buen servicio general de salud de los ciudadanos en territorio nacional, además la satisfacción de los pacientes en sus requerimientos o perspectiva es parte de la norma o indicativo de la calidad de

atención.¹² Para MINSA, el tema de la satisfacción en el paciente externo es la magnitud de cumplimiento en la organización de salud, respecto a los estándares y observación de los pacientes que acuden a consulta en relación a los diferentes servicios que se ofrece, y, establece como usuario externo, a los pacientes que acuden a una institución de salud para ser atendido de manera regular y con calidad, en la atención de la familia y comunidad.¹³

En Tacna diferentes estudios realizados entre los años 2018 y 2021 en centros de salud públicos sobre la satisfacción en Salud, se evidencio que los niveles de satisfacción tuvieron cifras de satisfacción deficientes, siendo los factores, empatía, seguridad, capacidad de respuesta quienes tuvieron mayor índice de influencia en la satisfacción. Por lo tanto, los gerentes pueden enfocar sus empeños de mejora de la calidad en los procesos para mejorar los indicadores. Además, los datos de satisfacción de los pacientes deben usarse con prudencia para proporcionar una plataforma para la mejora en la contribución de un mejor servicio.^{14,15,16}

En este trabajo de investigación se tiene como problemática principal, ¿Qué factores están asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022?

Referente a la justificación teórica, este estudio evidencio nuevos datos teóricos para identificar factores involucrados y más estudiados en relación a la satisfacción, además de observar la secuencia, diferencia o similitud con nuestro estudio y así aportar información y mejorar las políticas públicas. La justificación practica nos permitirá el desarrollo como ayuda o proporcionar alternativas o estrategias que contribuyan a resolver el problema; también, fomentar a mejoras en los servicios de odontología de los diferentes centros de salud, desde experiencia del paciente y con esto la calidad que reciben los usuarios con defectos en la salud bucal, y podamos contribuir en mejorar los diferentes problemas bucales de los ciudadanos de Tacna. Metodológicamente, tendremos una estrategia la cual nos dará a conocer los aquellos factores que están asociados a la satisfacción de los pacientes en atención odontológica, en un centro de salud en Tacna, utilizando instrumentos los cuales fueron validados y aceptados a la realidad actual en esta ciudad, teniendo también la finalidad de ser utilizada en investigaciones futuras. La justificación social, está presente en esta investigación pues podremos aportar información

actual, específica e importante para evaluar la satisfacción en la atención en un centro de salud en la ciudad de Tacna, así como los factores que necesitan ser atendidos y los que ameritan ser preservados y con esto que el sistema de Salud brinde a la población una atención enfocada en las necesidades de estos.

Como objetivo general tenemos, identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, Tacna-2022. Como objetivo específico, identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas; Identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas; identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad; identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente; identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales.

La hipótesis de investigación, los factores asociados a la satisfacción son edad, nivel de instrucción, trato del personal, información sobre salud bucal, limpieza de establecimiento, adecuada infraestructura. La hipótesis nula, los factores asociados a la satisfacción no son edad, menor educación el personal amable, información sobre salud bucal, limpieza de establecimiento, adecuada infraestructura.

II. MARCO TEÓRICO

En Perú Lara J, et al.¹⁰ 2021. Realizó un estudio publicado el año 2020, este estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. Este estudio fue observacional, transversal y descriptivo. Fueron evaluados 702 pacientes. En este estudio se evidenció que la frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%. Los resultados mostraron que se relacionó la satisfacción del paciente con las condiciones de los equipos, 53.1% de pacientes están satisfechos, pues se observa que los consultorios cuentan con equipos disponibles y material para la atención en el establecimiento de salud. Y 46,9 % se mostraron insatisfechos; los pacientes se mostraron satisfechos con un 54.0% con el tiempo de atención, además, en el presente estudio se asoció negativamente a la satisfacción con limpieza del establecimiento, tiempo de espera, trato del personal, examen dental, explicación sobre salud bucal; no se encontró asociación significativa con el sexo, ni con el nivel educativo, los pacientes entre 35-49 años estuvieron asociados negativamente con la satisfacción. En conclusión, la satisfacción de los usuarios en el centro de salud fue baja y está relacionada al Tiempo de espera y trato del personal.

En un estudio realizado por Macha L.¹⁷ en Perú el año 2019 cuyo objetivo fue Determinar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo atendidos en el Servicio de Odontología del Puesto Salud Naranjillo, de la Red Salud Leoncio Prado, 2019. Este estudio fue correlacional, la población está conformada por 152 usuarios. Se encontró que la edad, grado de instrucción, género, que representan los factores sociodemográficos tiene influencia en la percepción del paciente en cuanto a la calidad de atención, se encontró que hay asociación entre ambas variables la cual es significativa para este estudio. Los factores estudiados y que influyen significativamente en la percepción de la calidad de atención son: infraestructura, empatía y tiempo de espera. Como resultado se observó que el nivel de satisfacción general fue de un 39,5 % y 10% de muy insatisfecho con 8.6% de insatisfecho.

Un estudio realizado por Braga N, et al.¹⁸ En Brasil el año 2022, este estudio tuvo como objetivo investigar la satisfacción de los usuarios de los Centros de Especialidad Odontológica (CEO) de Brasil, empleando el Índice de Satisfacción del Servicio (SSI) e identificar los factores asociados. Este estudio cuantitativo, evaluativo y transversal tuvo la participación de 10391 usuarios. El análisis factorial exploratorio verificó las correlaciones estadísticas entre atributos y índice de satisfacción del servicio. Hubo asociación entre máxima satisfacción y menor tiempo de espera. Los factores que expresaron la influencia más significativa fueron el tiempo de espera, sentir que el director ejecutivo tiene buenas condiciones de uso, no desear ser asistido en otro CEO, no tener tratamiento interrumpido por falta de materia, edad hasta 40 años de los usuarios y educación superior. La edad, la educación, el tiempo de espera, recibir atención ininterrumpida y pensar que el entorno estaba limpio e higiénico tuvieron un impacto en la satisfacción de los clientes con el servicio.

El estudio realizado por Andrade A.¹⁹ en Brasil el año 2020, evaluó los factores relacionados con la insatisfacción de los usuarios de los centros de atención odontológica especializada (CEO) en Brasil. Este fue un estudio transversal; incluyó una muestra no probabilística de usuario se incluyeron un total de 8.730 usuarios. Con respecto a la organización del servicio, la mayoría de los encuestados tardó hasta 20 minutos en llegar a su director general (59,3 %), la mayoría esperó hasta un mes para el tratamiento (70,9 %), la mayoría fueron atendidos por el dentista sin teniendo cita (52,7%) y en cuanto a la atención recibida, la mayoría se siente bien atendida por el personal del centro (95,1%). La insatisfacción con los servicios no se asoció con las características sociodemográficas. La probabilidad de insatisfacción fue mayor entre quienes reportaron tardar más en llegar al servicio, quienes esperaron un mes o más para recibir tratamiento, y aquellos que evaluaron la estructura del servicio como deficiente. Los participantes que informaron haber recibido una buena atención tenían un 88 % menos de probabilidad de insatisfacción. La prevalencia de insatisfacción de los usuarios fue baja y se asoció a factores relacionados con la organización del servicio y la recepción de información y apoyo.

Este estudio realizado por Amorín L, et al.²⁰ el 2019, investigó las diferencias en la satisfacción de los pacientes con los servicios odontológicos según el perfil sociodemográfico del usuario y la calidad de los servicios de salud bucal en la atención primaria de salud en Brasil. Un total de 37.262 pacientes, estudio analítico utilizado datos secundarios de estudios pasados. Los datos fueron sometidos a análisis descriptivo. Las asociaciones entre la satisfacción del usuario y las variables relacionadas con el perfil sociodemográfico del usuario y la calidad de los servicios de salud bucal. Considerando el conjunto de ítems seleccionados, el 65,51% (n =24.412) de los usuarios quedaron satisfechos. La satisfacción aumentaba con el envejecimiento. También se encontró un gradiente dosis-respuesta en cuanto a la escolaridad, ya que una menor escolaridad favorecía mayores niveles de satisfacción. En cuanto a la dimensión acceso, se encontró una mayor satisfacción entre aquellos que informaron que la agenda odontológica es adecuada al horario del usuario y que el equipo de salud bucal anuncia los horarios de atención. En el siguiente estudio nacional, la satisfacción de los pacientes con la atención odontológica fue alta y los atributos de la atención primaria que recibieron evaluaciones positivas por parte de los usuarios favorecieron la satisfacción con el servicio de salud bucal. El usuario con desventajas socioeconómicas estaba más satisfecho con los servicios de salud bucal y la satisfacción aumentaba con la edad. Estos resultados sugieren que las condiciones sociales desfavorables pueden estar asociadas con diferentes requerimientos de los usuarios sobre la atención odontológica, lo que a su vez podría afectar el nivel de satisfacción y la evaluación de la calidad de los servicios

El estudio realizado en Brasil por Macarevich A. et al.²¹ en el 2018, cuyo objetivo fue analizar la correlación entre la satisfacción del usuario en una muestra representativa de brasileños. Estudio transversal en el cual se analizaron 19.400 participantes, una menor cantidad de participantes calificaron los servicios como malos o muy malos. El Factor edad obtuvo un protagonista importante en la medición de la satisfacción en este estudio. Luego de ajustar por covariables, la relación se mantuvo solo en los adolescentes, quienes manifestaron una menor satisfacción con el servicio odontológico. Se evidenció, los usuarios están satisfechos con el servicio de odontología, pero, entre los adolescentes, la atención odontológica se relacionó con una menor satisfacción. La relación paciente-

profesional se menciona como una dimensión muy relevante de la satisfacción para todos los grupos de edad, pero es más fuerte entre los adolescentes. Se obtuvo unos mayores niveles de satisfacción en los adultos. El grupo de edad que tuvo menor nivel de satisfacción fueron los adolescentes en el sector público. Se identificó, que los usuarios están satisfechos con la atención odontológica, pero, entre los adolescentes, la atención odontológica se relacionó con una menor satisfacción.

Aldosari M, et al.²² Realizaron un estudio en el 2017, este estudio realizado en Brasil tuvo como objetivo estimar los factores que influyen en la satisfacción de las personas con el trato de los odontólogos en la atención odontológica en Brasil. De 114.615 pacientes entrevistados en 23.934 centros de APS en Brasil, 37.262 respondieron preguntas sobre satisfacción con el tratamiento dental en 16.107 centros de APS (Atención Primaria de Salud) en los que los pacientes habían sido tratados previamente por dentistas. Este estudio transversal contenía información sobre la influencia de la experiencia del paciente: acceso y reserva de citas odontológicas, vinculación y responsabilidad, recepción y su percepción con la infraestructura. La mayor satisfacción del paciente con la atención odontológica se vio influenciada con una menor educación y la percepción del paciente de las condiciones de la clínica. Además, una mayor satisfacción se vio influenciada con una recepción y hospitalidad positivas, tiempo de espera para el tratamiento e instrucciones que cumplieron con las necesidades de los pacientes. La menor satisfacción con la atención odontológica se relacionó con los pacientes que tienen trabajo en comparación con los que no laboran. La satisfacción del paciente se incrementa cuando el personal los atiende con amabilidad y comprensión. Además, cumplir con los requerimientos de los usuarios al atender sus necesidades y dar una correcta orientación se relaciona a una mayor satisfacción.

En un estudio realizado en la India por Singh A, et al.²³ Publicado el 2017, cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del paciente, la salud oral autoevaluada y los factores asociados, incluido el estado periodontal y la caries dental, entre los pacientes cubiertos por un seguro dental a través de un Plan Nacional de Seguridad Social en Nueva Delhi, India. Estudio, cuantitativo, correlacional y transversal, en que participaron un total de 1.498 pacientes. En los resultados,

la edad más joven, el no consumo de tabaco, el buen estado periodontal y la ausencia de caries dental se asociaron significativamente con una mayor satisfacción con la salud; en cuanto a la satisfacción general el factor asociado a la satisfacción positivamente fue la visita dental con un 39% frente a un 36.5 %, en la pregunta sobre salud oral autoevaluado estuvo influenciado positivamente con las mujeres; aproximadamente el 51% de los encuestados calificó su salud oral como regular a mala. El estudio indica bajos niveles de satisfacción con el sistema de atención dental actual y un mal estado de salud bucal autoevaluado entre la población del estudio. En conclusión, se indica una baja satisfacción con la atención dental ofrecida, las áreas de preocupación incluyen mantenimiento de la limpieza dentro del hospital, el calendario de citas, los largos períodos de espera durante las citas, habilidades interpersonales y de comunicación deficientes entre los profesionales de la salud.

El concepto de "satisfacción del paciente" se define como la decisión subjetiva de un servicio de atención médica que cumple con los requisitos, deseos o expectativas del paciente. La satisfacción es considerada un indicador esencial en la calidad del servicio prestado, donde el paciente tiene garantía de calidad como contribuyente (permite a otros su evaluación, para definir y evaluar la calidad), objetivo (evalúa medios de control y coproductores de atención), y reformador (mediante la acción política, apoyo gerencial, a través de los mercados y la participación directa).^{23,24}

Muchos factores impactan en el grado de satisfacción del paciente, entre ellos encontramos a los factores de la dimensión características demográficas, donde encontramos a la edad relacionada a la satisfacción, que evidencia que los adultos mayores tienden a estar más satisfechos con la atención odontológica que los pacientes más jóvenes; en relación al género las mujeres por lo general expresan una mayor satisfacción con el cuidado dental que los hombres, esto se atribuye a una mayor incidencia de visitas a los servicios odontológicos; finalmente, con respecto al nivel económico los grupos con bajos ingresos tienen actitudes y satisfacción muy diferentes en cuanto a la atención médica, mostrando percepciones más negativas en la atención y menores intenciones de buscar atención en un futuro.^{25,26,27,28}

La dimensión acceso y reserva de citas dentales, incluye a los factores que indica calidad en los servicios prestados y son considerados por los pacientes como justos cuando se ha percibido una calidad de atención alta, aquellos pacientes que refieren que los costos son elevados, casi siempre se encuentran insatisfechos con la calidad de la atención; así mismo las instalaciones, el horario de apertura, tiempo de espera, ubicación, lugar de estacionamiento, son uno de factores menos relevantes de esta dimensión para la tomar decisiones en relación a la satisfacción con el servicio brindado, pero influyen positivamente en los pacientes.^{33,34} Centrarse en las características de la calidad del servicio, la competencia profesional, actitud del odontólogo y personal asistencial es crucial para determinar una buena satisfacción con el servicio.^{27,28}

La dimensión vinculación y responsabilidad, incluye la competencia técnica del odontólogo, que es un factor importante y contribuyente para en satisfacción del paciente; sin embargo, a los pacientes les resulta difícil evaluar con precisión la calidad de un servicio y, por lo tanto, se forman impresiones a partir de una serie de señales que pueden no ser evidentes para el odontólogo.^{24,29} Realizar los tratamientos y contar con mucha experiencia no necesariamente convencerá al paciente de que ha recibido atención odontológica de alta calidad, otros aspectos considerados en una atención ideal son aquellos que calman el dolor, disuelven sus miedos y ayudan a superarlos; también se ha demostrado que las habilidades de comunicación son importantes para limitar la insatisfacción del paciente, y de ese modo evitar posibles reclamos.^{30,31} El operador, no deben perder de vista los aspectos humanitarios, aspectos psicológicos en la atención brindada y jamás debe olvidar tener en cuenta que son componentes integrales de la calidad en un tratamiento completo.

La dimensión acogida del paciente, influye en el cumplimiento y calidad del tratamiento, siendo relevante en todos los aspectos de la odontología, pero especialmente en aquellas situaciones en las que la cooperación del paciente es vital, como en casos de tratamientos más invasivo.²³ La calidad de atención medica puede afectar los resultados clínicos, es por ello, que resulta de mucho interés para los prestadores de servicios de salud; la calidad del sistema de salud, así como del profesional de la salud, es necesaria al examinar la satisfacción del paciente.^{25,26}

La percepción de las instalaciones dentales, se mide a través del cumplimiento de expectativas evaluado subjetivamente mediante las opiniones del paciente sobre el comportamiento ideal del odontólogo o del servicio prestado, el conocer la opinión de los pacientes ayuda al equipo odontológico en el proceso de prestación del servicio para cumplir con las expectativas y gestionar activamente las expectativas del paciente garantizando que coincidan con el servicio que se brindará.^{32,33} En cuanto a los factores que contribuyen a la formación de expectativas, encontramos a la percepción del paciente, señales tangibles, factores situacionales y la satisfacción del paciente con las visitas previas, estos parecen tener una mayor influencia en las expectativas, mientras que las variables como precio y publicidad parecen no tener algún efecto relevante.^{34,35,36}

Las medidas de satisfacción del paciente son una característica crucial en la evaluación de la calidad y eficacia de los sistemas de salud, incluida la evaluación de los resultados del tratamiento.³⁷ Las dimensiones dominios o determinantes contenidas en la mayoría de las encuestas de satisfacción del paciente están relacionadas a las habilidades percibidas del operador, aspectos interpersonales, los precios y las instalaciones de la clínica o centro de salud; por esta razón, se han desarrollado cuestionarios de satisfacción del paciente relacionados a específicamente a la salud bucodental; la perspectiva subjetiva de los pacientes con las herramientas de satisfacción, son imprescindibles para la solidez de los instrumentos de evaluación de la satisfacción, ya que la satisfacción del paciente es una característica crucial de la evaluación de los servicios de salud.^{37,38} Las posibles soluciones potenciales para las debilidades actuales de las mediciones de satisfacción, son realizar estudios con encuestas estandarizadas que sean ajustables a poblaciones particulares para comparaciones complementarias, considerando las diferencias culturales, conductuales y socioeconómicas, para identificar un impacto real impacto en la satisfacción del paciente.³⁹ Los indicadores de calidad del servicio sanitario se consideran los determinantes más importantes en la satisfacción del paciente, entre ellos, el cuidado interpersonal se considera un determinante crucial.^{37,38,39}

Referente a las limitaciones en relación con las medidas de satisfacción, cuando las expectativas se aplican como un indicador de satisfacción, debe ser

indispensable determinar el tipo y nivel de expectativa que tiene el paciente. Al tener varios conceptos sobre la satisfacción del paciente, se reduce la comparación con otros estudios, ya que utilizan instrumentos de medición variados, que contemplan gran variedad de dimensiones. Además, la evidencia contradictoria sobre los determinantes potenciales entre los estudios de satisfacción del paciente impacta severamente la validez interna y externa de los hallazgos, en este periodo los factores más influyentes (sociodemográficos) que afectan la satisfacción del paciente siguen sin ser concluyente. Por lo tanto, las limitaciones pueden deberse a la falta de consenso sobre el marco teórico de la satisfacción del paciente y el concepto multifactorial de satisfacción del paciente con varios aspectos de causalidad.^{40,41,42}

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Tipo básica, denominada investigación pura o teórica, ya que el presente estudio nace en un marco teórico y se mantiene en este; así mismo, tiene como meta aumentar los conocimientos científicos y no los contraponerlos con algún aspecto práctico evaluando cuales son los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud.⁴³

Diseño de la investigación: Esta investigación fue de tipo no experimental, debido a que identificará los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios, observacional por que hace referencia a un estudio que recopilara datos en el cual no se interviene o manipularan por parte del investigador, basándose únicamente en la interpretación y observación de la variable. Descriptivo, debido a que se evaluarán características existentes la muestra de estudio que son los pacientes en condiciones naturales. De corte transversal, donde se recolectarán datos en un solo momento, en un tiempo determinado.^{44,45}

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción del paciente: variable cualitativa

- **Definición conceptual:** Es la decisión subjetiva del cumplimiento de necesidades, deseos o expectativas de los pacientes en relación con un servicio de atención médica, considerada un indicador esencial en la calidad del servicio prestado, donde el paciente tiene garantía de calidad como contribuyente (permite a otros su evaluación, para definir y evaluar la calidad), objetivo (evalúa medios de control y coproductores de atención), y reformador (mediante la acción política, apoyo gerencial, a través de los mercados y la participación directa).
- **Definición operacional:** Esta variable midió a través de la pregunta 19 del cuestionario que se utilizó en este estudio, se utilizó puntaje de 0 al 10 para evaluar nivel de Satisfacción.
- **Dimensión:** Unidimensional
- **Indicadores:** Niveles de Satisfacción.
- **Escala de medición:** ordinal para la variable de satisfacción.

Factores asociados a la satisfacción: variable cualitativa

- **Definición conceptual:** Los factores son el conjunto de elementos, circunstancias o influencias que contribuyen a obtener un resultado.
- **Definición operacional:** se aplicó una encuesta la cual estuvo constituida por 18 preguntas, para esta variable se obtendrán valores mínimos, medios, medianos y máximos.
- **Dimensiones:** Incluyen a las características demográficas, acceso y reserva de citas dentales, vinculación y responsabilidad, acogida del paciente y percepción de instalaciones dentales.
- **Indicadores:** Dentro de los indicadores se encuentran los factores sexo, edad, situación laboral, nivel de educación, modo de sacar cita con el dentista, tiempo de programación de la cita, retiro de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita, tiempo de espera para que le den cita con el dentista, frecuencia de orientación de salud bucal, nota de los registros dentales, tiempo destinado para el tratamiento, atención dental sin tener cita previa, trato del personal al ingresar al servicio de salud bucal, información de salud bucal en la clínica por parte del personal, instalaciones de la clínica dental, ventilación o buen sistema de aire acondicionado, condiciones del equipo dental y condición del sillón dental.
- **Escala de medición:** usaremos la escala de medición nominal para los indicadores, sexo, situación laboral, programación de cita, tiempo de espera, limpieza del centro, infraestructura, condiciones de los equipos y la escala de medición ordinal para los indicadores, edad, nivel de educación, orientación, registros dentales, tiempo de atención, atención sin programación y trato de personal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al servicio de odontología en un centro de salud en Tacna – 2022. Teniendo un total de 130 pacientes.

Criterios de inclusión:

Para los criterios de inclusión consideramos paciente masculino o femenino de 19 a 90 años que se haya atendido en la fecha de estudio. Paciente lúcido, orientado en tiempo espacio y persona. También se consideran a pacientes que acepten participar en el estudio y responda la encuesta cumpliendo las indicaciones mencionadas en esta.

Criterios de exclusión:

En cuanto a los criterios de exclusión quedaron fuera de la investigación los pacientes con alguna patología que interfiera con el llenado de la encuesta, también quedan excluidos los pacientes que presente algún trastorno psicológico y los pacientes que no concluyeron con el llenado de la encuesta.

Muestreo: Aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación utilizó la técnica de la encuesta, debido a que dicha técnica se muestra precisa para la recolección de datos grandes, donde se les explicó de manera puntual la finalidad y propósito de la investigación. Se tomó el instrumento de un artículo de referencia en inglés propuesta por Aldosari M, et al.⁶; para su aplicación en esta investigación se realizó la traducción por un traductor colegiado, y para poder verificar la adecuada traducción se aplicó la técnica de retro traducción la cual consiste en volver esta traducción a su idioma original (ingles) y volverla a traducir por un programa de traducción para verificar la correcta traducción.⁴⁶ Posteriormente se validó el instrumento el cual pasó por un juicio de expertos, los tres profesionales magister en odontología evaluaron y verificaron que cada pregunta sea de aporte y útil en la recolección de datos, posterior a eso se realizó la V de aiken. Como resultado se muestra que respecto al juicio de expertos tuvo un consenso fuerte pues el valor de la V de aiken fue de 0.898. El cuestionario estuvo dividido en 03 partes, la primera parte consta del título de la investigación detallando que la encuesta será anónima y confidencial, la segunda parte consta de datos sociodemográficos (sexo, edad, situación laboral y nivel de educación), la tercera parte consta de 15 preguntas las cuales revelan datos tangibles e intangibles. La mayoría de las preguntas tienen respuestas ordinales o dicotómicas.

Además, cada pregunta incluía una opción de 'no contesta/no sabe'. Los datos faltantes no se computaron en el análisis estadístico. La variable dependiente analizada fue la pregunta 'Del 0 al 10, ¿qué grado considera para su satisfacción con el trato recibido por el odontólogo?' Los valores más altos reflejan una mayor satisfacción con el tratamiento del dentista. Se calcularon los valores mínimo, medio, mediano y máximo de satisfacción de los pacientes para cada covariable. En cuanto a la baremación el instrumento utiliza valores de 0 al 10 para medir los factores asociados a la satisfacción. Considerando como puntaje máximo 10 y como puntaje mínimo 0, en un rango de 0 a 10 con una amplitud de 2.5, teniendo como promedios 0- 2 como insatisfecho (mínimo), 3 – 5 algo satisfecho (medio), 6 – 8 medianamente satisfecho (mediano) y 9 – 10 satisfecho (máximo).

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio se consideraron etapas puntuales las cuales permitirán obtener el acceso a la muestra de estudio y realizar su respectiva recolección de datos, las etapas son: el primer paso para la realización del presente estudio fue realizar y obtener la Carta de presentación aprobada por la gestión administrativa de la universidad César Vallejo - Piura. En segundo paso, una vez aprobado el proyecto se procedió a solicitar el permiso del Gerente del Centro de Salud Bolognesi del distrito de Tacna. En tercer lugar, se procedió a realizar la recolección de datos de los pacientes, con un tiempo de 15 minutos por las 19 preguntas, que son para marcar. En cuarto paso, para la aplicación del cuestionario de satisfacción del paciente; Se tomó las medidas adecuadas de bioseguridad, para realizar las encuestas, se les explico de forma verbal la importancia del llenado según las características requeridas, así como la evaluación y veracidad de sus respuestas.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizaron estadísticas descriptivas, en la escala de medición de las variables se realizará un estudio cualitativo ordinal, por tanto, se efectuará una estadística no paramétrica. En primer lugar, se realizó la relación o asociación con la prueba no paramétrica χ^2 . En este primer paso cualquier covariable con un valor inferior a 0.05, al 95% de confiabilidad. Es importante destacar que para la variable

satisfacción se realizó una baremación donde se obtuvo puntajes del 0 al 10. Existiendo una amplitud de 2.5 para cada valor.

3.7. Aspectos éticos

Para realizar esta investigación se manejó éticamente los datos y la información de la muestra de estudio con el propósito de mantener la privacidad de los encuestados, dicho proceso se realizó de manera confidencial y se consideraron los principios éticos propuesto por el comité de ética de la UCV y La Declaración de Helsinki la cual fomenta la vida, salud y la felicidad humanas, así como la integridad, dignidad, autodeterminación, privacidad y confidencialidad de los datos de los participantes del estudio³⁰. Se cumplió con los principios son de autonomía, porque los participantes de la investigación tuvieron la opción de unirse o retirarse del estudio según lo necesiten; así mismo, se cumplió con el principio de respeto que se refiere al trato de igualdad entre los participantes del estudio, sin ninguna excepción, para su mejor desarrollo; del mismo modo se cumplió con el principio de beneficencia, ya que este estudio brindo conocimiento que benefició a los pacientes de este centro para atenciones futuras; finalmente se cumplió con el principio de no maleficencia, que es necesario para analizar el riesgo y beneficio previamente al desarrollo del estudio con el propósito de no exponer a los pacientes, guardando los protocolos de bioseguridad, respetar la integridad física y psicológica de los participantes del estudio.^{47,48,49}

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.

Dimensión	Factores	Satisfacción		
		Prueba X ²	gl	p
Demográficos	Sexo.	15.304	3	,002*
	Nivel de educación.	31.996	18	,022*
	Edad	32.998	12	,001*
Acceso y reserva de citas	Retiro de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita.	18.360	3	,000*
	Tiempo de espera.	13.622	3	,003*
Vinculación y responsabilidad	Frecuencia de orientación de la salud bucal.	43.602	9	,000*
	Tiempo destinado para el tratamiento dental.	63.278	6	,000*
Acogida del paciente	Atención dental sin tener cita previa	23.135	6	,001*
	Trato al ingresar al servicio de salud bucal	64.108	9	,000*
Percepción de las instalaciones	Instalaciones de la clínica dental	28.636	3	,000*
	Condiciones del equipo dental	9.85	3	,020*
	Condición del sillón dental	13.625	3	,003*

*. El estadístico de chi-cuadrado es significativo en el nivel ,05.

De acuerdo a la tabla N°01, Al 95% de confiabilidad mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado con $p < 0.05$, existen asociación significativa en el factor demográficos referido al sexo y nivel de educación de los pacientes, en el factor de acceso y reservas a citas es el retiro de la clínica a pesar de haber programado la cita odontológica y el tiempo de espera para obtener una cita; respecto al factor de acogida del paciente sería la atención sin previa cita y el trato recibido, y respecto a la percepción de las instalaciones las serían las instalaciones de la clínica dental, los equipos dentales y el sillón dental.

Tabla 2. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas.

		Nivel de Satisfacción								p
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Mediamente satisfecho		Satisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
sexo	Masculino	3	3.40%	12	13.80%	38	43.70%	34	39.10%	0.002
	Femenino	0	0.00%	0	0.00%	33	76.70%	10	23.30%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Edad	De 19 a 24 años	0	0.00%	0	0.00%	10	7.70%	2	1.50%	0.001
	De 25 a 44 años	3	2.30%	9	6.90%	21	16.20%	14	10.80%	
	De 45 a 64 años	0	0.00%	0	0.00%	23	17.70%	7	5.40%	
	De 65 a 79 años	0	0.00%	3	2.30%	9	6.90%	18	13.80%	
	Más a 80 años	0	0.00%	0	0.00%	8	6.20%	3	2.30%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Trabaja	Si	0	0.00%	6	10.90%	30	54.50%	19	34.50%	0.474
	No	3	4.00%	6	8.00%	41	54.70%	25	33.30%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Nivel de educación	Analfabeto	0	0.00%	0	0.00%	5	71.40%	2	28.60%	0.022
	Sabe leer y escribir	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	De 1 a 7 años de educación	0	0.00%	3	13.00%	7	30.40%	13	56.50%	
	8 años de educación	0	0.00%	0	0.00%	2	40.00%	3	60.00%	
	De 9 a 10 años de educación	0	0.00%	0	0.00%	7	58.30%	5	41.70%	
	11 años de educación	0	0.00%	3	7.30%	25	61.00%	13	31.70%	
	Estudios superiores incompletos	0	0.00%	0	0.00%	11	78.60%	3	21.40%	
	Estudios superiores completos	3	10.70%	6	21.40%	14	50.00%	5	17.90%	
	Estudios de posgrado	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	

Prueba Chi cuadrado

p significativo < 0.05

De acuerdo a la tabla N°02, se observa que el 43.7% de los varones se encuentran medianamente satisfechos con la atención odontológica, a diferencias de las

mujeres que en mayor porcentaje el 76.7% se encuentra medianamente satisfecho, por otro lado el 17.7% de los pacientes cuyas edades se encuentran entre los 45 a 64 años se encuentran medianamente satisfechos con el servicio, en el caso de los pacientes que refieren que trabajan el 54.5% se encuentra medianamente satisfecho con la atención, proporción similar a los pacientes que no trabajan donde el 54.7% también se encuentran medianamente satisfechos, respecto al nivel de educación el 60% de los pacientes con 8 años de educación están satisfechos con la atención odontológica, el 78.6% de pacientes con estudios superiores incompletos se encuentran medianamente satisfechos, el 21.4% de pacientes se encuentran algo satisfechos y el 10.7% de los pacientes con estudios superiores completos no están satisfechos con el servicio odontológico.

En los factores demográficos evaluados, el sexo, la edad y el nivel de educación, serian factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022, $p < 0.05$

Tabla 3. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas.

		Satisfacción								p
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Modo de sacar cita con el dentista	Por teléfono	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.827
	Usando internet	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	De manera personal, visitando al centro de salud	3	2.40%	12	9.70%	67	54.00%	42	33.90%	
	Llenando un papel formal	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	Haciendo cola para llenar un papel formal	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	Medianamente un Agente comunitario de salud	0	0.00%	0	0.00%	4	66.70%	2	33.30%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Tiempo de programación de la cita	A una hora específica	3	3.00%	9	8.90%	54	53.50%	35	34.70%	0.410
	En un periodo específico del día	0	0.00%	0	0.00%	11	73.30%	4	26.70%	
	Según el orden de llegada	0	0.00%	3	21.40%	6	42.90%	5	35.70%	
	Tratando de ajustarse, sin ofrecer ninguna garantía	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	De otra manera	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%		
Retiro de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita.	Si	0	0.00%	3	3.40%	52	59.10%	33	37.50%	0.000
	No	3	7.10%	9	21.40%	19	45.20%	11	26.20%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Tiempo de espera para que le den una cita con el dentista.	Hasta 7 días	0	0.00%	12	13.60%	47	53.40%	29	33.00%	0.003
	8 días o más	3	9.70%	0	0.00%	20	64.50%	8	25.80%	
	Total	3	2.50%	12	10.10%	67	56.30%	37	31.10%	

Prueba Chi cuadrado

p significativo < 0.05

De acuerdo a la tabla N°03, se observa que el 35.7% de los pacientes que indican que la atención recibida es de acuerdo al orden de llegada se encuentran satisfechos con la atención odontológica, el 66.7% que saco su cita con un agente comunitario de salud se encuentra algo satisfecho y el 9.7% que indica que saco la cita de manera personal visitando el centro de salud se encuentra algo satisfecho, en el caso de los pacientes que indica que fue atendido según orden de llegada el 35.7% se encuentra satisfecho con el servicio odontológico, el 73.3% de los pacientes que saco su cita en un periodo específico del día se encuentra algo satisfecho, y el 3% que indica que saco cita a una hora específica no se encuentra satisfecho con el servicio prestado, respecto a los pacientes que se retiraron de la clínica dental habiendo programado su cita el 37% manifiesta estar satisfecho con el servicio, y aquellos pacientes que no se retiraron de la clínica el 45.2% refiere estar algo satisfecho, y respecto al tiempo de espera para una cita el 33% de los pacientes que esperan hasta 7 días se encuentra satisfecho con el servicio u el 64.5% de pacientes que esperan más de 8 días se encuentran algo satisfechos con el servicio odontológico

En los factores de acceso y reserva de citas dentales, el retiro de la clínica dental con cita programada y el tiempo de espera de cita son factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022, $p < 0.05$.

Tabla 4. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad.

		Satisfacción								p
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Frecuencia de orientación de la salud bucal	Siempre	0	0.00%	3	4.50%	34	51.50%	29	43.90%	0.000
	Casi siempre	0	0.00%	3	20.00%	9	60.00%	3	20.00%	
	Casi nunca	3	25.00%	3	25.00%	3	25.00%	3	25.00%	
	Nunca	0	0.00%	3	8.10%	25	67.60%	9	24.30%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Nota de los registros dentales	Siempre	3	2.30%	12	9.40%	69	53.90%	44	34.40%	0.640
	A veces	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	No	0	0.00%	0	0.00%	2	100.00%	0	0.00%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Tiempo destinado para el tratamiento	Siempre	0	0.00%	6	5.90%	54	53.50%	41	40.60%	0.000
	A veces	0	0.00%	3	14.30%	15	71.40%	3	14.30%	
	No	3	37.50%	3	37.50%	2	25.00%	0	0.00%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	

Prueba Chi cuadrado

p significativo < 0.05

De acuerdo a la tabla N°04, se observa que el 43.9% de los pacientes que indican que siempre recibió orientación de los profesionales sobre salud bucal se encuentra satisfecho con el servicio odontológico, y el 25% de los pacientes que indican que casi nunca reciben orientación se encuentran insatisfechos con el servicio ofrecido, por otro lado respecto a la toma de nota de los registro dentales el 34.4% de los pacientes que indica que el profesional registra su situación dental se encuentran satisfechos; sin embargo dos pacientes que manifiesta que el profesional odontólogo no registra su situación dental se encuentra algo satisfecho con el servicio dental, y respecto si el pacientes cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente el 40.6% siempre se encuentra satisfecho con el servicio, el 71,4% se encuentra algo satisfecho y el 37.5% no se encuentra satisfecho. En los factores de vinculación y responsabilidad, la frecuencia de orientación sobre salud bucal y el tiempo destinado al tratamiento bucal son

factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022, $p < 0.05$.

Tabla 5. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente.

		Satisfacción								p
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Atención dental sin tener cita previa	Siempre	0	0.00%	3	3.90%	40	52.60%	33	43.40%	0.001
	A veces	0	0.00%	3	37.50%	2	25.00%	3	37.50%	
	No	3	6.50%	6	13.00%	29	63.00%	8	17.40%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Trato del personal al ingresar al servicio de salud bucal	Muy bien	0	0.00%	0	0.00%	4	20.00%	16	80.00%	0.000
	Bien	3	3.70%	6	7.30%	45	54.90%	28	34.10%	
	Regular	0	0.00%	3	12.00%	22	88.00%	0	0.00%	
	Mal	0	0.00%	3	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	
Información de salud bucal en la clínica por parte del personal dental	Siempre	0	0.00%	3	4.60%	34	52.30%	28	43.10%	0.060
	A veces	0	0.00%	3	20.00%	8	53.30%	4	26.70%	
	No	3	6.00%	6	12.00%	29	58.00%	12	24.00%	
	Total	3	2.30%	12	9.20%	71	54.60%	44	33.80%	

Prueba Chi cuadrado

p significativo < 0.05

De acuerdo a la tabla N°05, se observa que el 43.4% de pacientes que fueron atendidos sin tener cita previa e indican que siempre fueron atendidos se encuentran satisfechos con el servicio dental, el 63% de los pacientes que no fueron atendidos por no tener cita se encuentran medianamente satisfechos; respecto al trato recibido por los pacientes el 80% que manifiestan que fueron tratados muy bien se encuentran satisfechos con el servicio, el 88% que indica que recibió un regular trato se encuentra medianamente satisfecho con el servicio y el 100% de los pacientes que indican que fueron mal atendidos se encuentra algo satisfechos con el servicio odontológico y respecto a la información que recibieron el 43,1% de los pacientes que indican que siempre le informan de su situación dental se encuentra satisfecho con el servicio, el 58% de los pacientes que indican que nunca le dieron información se encuentran algo satisfechos con el servicio odontológico.

En los factores de acogida del paciente, la atención sin previa cita y el trato recibido en el servicio de salud son factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022, $p < 0.05$.

Tabla 6. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales.

		Satisfacción								p
		Insatisfecho		Algo satisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		
		N	%	N	%	N	%	N	%	
Instalaciones de la clínica dental	Si	3	2.5%	9	7.5%	66	55.0%	42	35.0%	0.113
	No	0	0.0%	3	30.0%	5	50.0%	2	20.0%	
	Total	3	2.3%	12	9.2%	71	54.6%	44	33.8%	
ventilación o buen sistema de aire acondicionado	Si	3	2.5%	6	5.1%	65	55.1%	44	37.3%	0.000
	No	0	0.0%	6	50.0%	6	50.0%	0	0.0%	
	Total	3	2.3%	12	9.2%	71	54.6%	44	33.8%	
Condiciones del equipo dental	Si	3	2.6%	9	7.8%	60	51.7%	44	37.9%	0.020
	No	0	0.0%	3	21.4%	11	78.6%	0	0.0%	
	Total	3	2.3%	12	9.2%	71	54.6%	44	33.8%	
Condición del sillón dental	Si	3	2.4%	9	7.3%	68	54.8%	44	35.5%	0.003
	No	0	0.0%	3	50.0%	3	50.0%	0	0.0%	
	Total	3	2.3%	12	9.2%	71	54.6%	44	33.8%	

Prueba Chi cuadrado

p significativo < 0.05

De acuerdo a la tabla N°06, se observa que el 35% de los pacientes que manifiestan que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones indican estar satisfechos con el servicio, mientras que el 30% de los pacientes que las instalaciones no se encuentran en buenas condiciones se encuentran algo satisfechos con el servicio, respecto a la ventilación en las instalaciones de la clínica el 37.3% de los pacientes que afirman que existe una buena ventilación se encuentran satisfechos con el servicio, a diferencia del 50% de los pacientes que indican que no hay una buena ventilación se encuentran algo satisfechos con el servicio odontológico; respecto a los equipos dentales, el 37.9% de los pacientes que manifiestan que existen equipos acondicionados se encuentran satisfechos con el servicio, mientras que el 78.6% de los pacientes que indican que no hay buenos equipos se encuentran medianamente satisfechos con el servicio, y respecto a las condiciones de las sillas dentales, el 35.5% de los pacientes que indican que las sillas están en buenas condiciones se encuentran satisfechos con

el servicio, mientras que el 50% de los pacientes de que indican que no hay buenas condiciones de las sillas odontológicas se encuentran algo satisfechos con el servicio.

En los factores sobre percepción de las instalaciones dentales, la buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado, las buenas condiciones del equipo dental y las buenas condiciones del sillón dental son factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, $p < 0.05$.

V. DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad de servicio; es por ello, que el reflejo de sus opiniones con relación al funcionamiento de un servicio de salud podría mejorar la gestión del establecimiento y las conductas de los profesionales priorizando la asignación de recursos y necesidades formativas; para ello, identificar los factores que influyen en los niveles de satisfacción del paciente es de vital importancia, favoreciendo de esta manera la creencia de los pacientes en la continuidad de los cuidados prestados.

En el presente estudio, fueron doce los factores que se asociaron significativamente con la satisfacción de los pacientes de un centro de salud, Tacna-2022, entre ellos tres factores de la dimensión características demográficas (sexo, edad y nivel de educación), dos factores de la dimensión acceso y reserva de citas (retiro de la clínica con programación de la siguiente cita, tiempo de espera para la siguiente cita), dos factores de la dimensión vinculación y responsabilidad (frecuencia con la que recibió orientación, tiempo de espera destinado para el tratamiento dental), dos factores de la dimensión acogida del paciente (atención sin cita previa, trato) y tres factores de percepción de las instalaciones dentales (instalaciones, condiciones del equipo dental, condición del sillón dental), la asociación de estos factores se puede deber a que los pacientes se encontraban medianamente satisfechos y satisfechos, lo que influye en un mayor cuidado dental, así mismo, se informa que el tiempo de espera fue el adecuado dentro del establecimiento. Estudios confirman que las diferencias culturales, conductuales y socioeconómicas influyen en una diversidad de resultados en cuanto a la satisfacción percibida por los usuarios.^{28,32} De esta manera, se guarda similitud con la investigación de Aldosari M, et al.²²; que al utilizar el mismo cuestionario evidencio que diez factores se asociaron con la satisfacción del paciente, donde tres de ellos pertenecían al dominio características demográficas, un factor en el dominio de acceso y reserva y dos factores de los dominios restantes, una explicación de estas asociaciones es que los pacientes con un alto nivel educativo y un trabajo fijo manifiestan tener un mayor acceso a la atención dental, otro motivo podría ser la concientización de estos pacientes por el hecho de tener estudios superiores; así mismo, se evidencia que una buena

percepción sobre la estructura del consultorio dental, hace a los usuarios más propensos a encontrarse satisfechos con el odontólogo y su equipo odontológico.^{37,38} Del mismo modo, se coincide con Braga N, et al.¹⁸; en Brasil, quien encontró que los factores asociados a la satisfacción eran las características sociodemográficas (grado de instrucción), tiempo de espera previa a la consulta y la infraestructura; el motivo de estos resultados de acuerdo con investigación realizadas, determinan que una educación superior evidencia una mayor satisfacción, así mismo la infraestructura en el sector privado recibe un mejor desempeño en los servicios de salud que los pacientes del sector público, si las instalaciones se encuentran en buenas condiciones para su uso se tiene una probabilidad siete veces mayor de encontrar la máxima satisfacción con el servicio.^{37,39}

Los Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas fueron el factor sexo, edad y el nivel de educación (p -valor < 0.05), donde las mujeres predominaron con 76.7% encontrándose medianamente satisfechas a diferencia de los hombres que se encontraron menos satisfechos; por otro lado, respecto al nivel de educación el 60% de los pacientes con 8 años de educación están más satisfechos con la atención odontológica y el 78.6% de pacientes con estudios superiores incompletos se encuentran medianamente satisfechos. Se ha evidenciado en varios estudios que las mujeres expresan mayores niveles de satisfacción con el cuidado dental que los hombres, ya que, las mujeres presentan una mayor exposición a los servicios odontológicos, lo que probablemente haga que se cumplan sus expectativas como se evidencia en el presente estudio; así mismo, se manifiesta que los pacientes mayores de 60 años tienden a estar más satisfechos con su atención dental que los más jóvenes, porque estos últimos tienen mayores expectativas y de no ser cumplidas manifiestan una mayor insatisfacción.^{35,36} Los resultados también se asemejan al estudio de Amorín L, et al.²⁰; quien también encontró una asociación de satisfacción con los factores sexo, edad y el nivel educativo, estos hallazgos indican que la similitud de la cultura y área geográfica influye en los resultados. Por otro parte, los resultados, no coinciden con Lara J, et al.¹⁰; ya que en su mayoría los pacientes se encontraban insatisfechos con la atención del hospital y no se encontró una diferencia

significativa en relación al sexo y el nivel de educación; pero se encontró una relación de significancia con la edad (p -valor=0,001), corroborando que la satisfacción aumenta con la edad, de acuerdo con los resultados en estudios anteriores los participantes más jóvenes presentan menor satisfacción con los servicios de salud bucal, por ende, la edad puede influir en la percepción de mayores problemas y conducir a un juicio más crítico con respecto a la atención recibida.^{17,18}

Se identificó que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas fueron el retiro de la clínica dental con cita programada y tiempo de espera, siendo los pacientes que esperan hasta 7 días los más satisfechos, este resultado podría deberse a que los pacientes con un alto nivel educativo podrían tener un mayor acceso a una atención dental, mayor disponibilidad y flexibilidad; sin embargo, se requiere un análisis más profundo para comprender mejor el comportamiento de los pacientes que acuden al centro Salud Bolognesi del distrito de Tacna, ya que no se encuentra literatura que pueda explicar este fenómeno. Los resultados coinciden con Braga N, et al.¹⁸; que en su estudio identificó una mayor satisfacción del usuario respecto al tiempo de espera con hasta 7 días, manifestando que tienen una doble probabilidad de lograr la máxima satisfacción en este periodo de tiempo y recomendando que se realicen investigación referente a este factor. No obstante, los resultados no coinciden con Aldosari M, et al.²²; quien evidenció que el único factor asociado a la satisfacción del dominio de reservas y acceso fue la forma en que se hizo la cita con el dentista, informando que fueron más propensos a estar satisfechos cuando su cita se realiza por orden de llegada; no obstante, a pesar de utilizar el mismo cuestionario no hay argumento teórico para explicar este resultado.

Se identificó que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad fueron la frecuencia de orientación sobre salud bucal y el tiempo destinado al tratamiento bucal, siendo más satisfechos los pacientes que indican que recibieron orientación de los profesionales y en su mayoría los pacientes creen que el tiempo destinado para el tratamiento dental es el suficiente; estos resultados

probablemente se deban a una buena calidad de atención percibida; así mismo, se ha demostrado que los procesos de escuchar y orientar adecuadamente, está asociado con la calidad de la receptividad en los servicios odontológicos; por lo tanto, la mejora de la calidad de la atención en la salud oral no debe limitarse solo a la forma técnica, sino también intentar desarrollar la habilidad de escuchar con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes.^{37, 39} Los resultados concuerdan Braga N, et al.¹⁸ y Amorín L, et al.²⁰; que respecto al dominio vinculación, responsabilidad y coordinación de la atención, tuvieron una mayor satisfacción respecto al tiempo asignado para la cita en el servicio de salud bucal, debido a que se encontró una gradiente positiva del usuario en relación al tiempo asignado de la cita. Investigaciones, refieren una estrecha relación odontólogo-paciente basada en compartir el poder favorece un enfoque centrado específicamente con el paciente en lugar de centrado en la enfermedad, la satisfacción del paciente y del profesional aumenta cuando se cumplen las expectativas reduciendo la tensión derivada de la frustración del paciente.^{34,35}

Los hallazgos identificaron que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente fueron la atención sin previa cita y el trato recibido en el servicio de salud, que es su mayoría manifiesta que fueron tratados muy bien y además se encuentran satisfechos con el servicio; esto se puede deber a que la amabilidad y la simpatía del personal son determinantes que se encuentran asociados a una mayor satisfacción como se evidencia en el presente estudio.⁵⁰ Del mismo modo, guarda concordancia con el estudio de Aldosari M, et al.²²; donde el factor trato recibido en el servicio de salud al ingresar a la atención odontológica fue uno de los más significativos y estuvo asociado a la satisfacción. De este modo, brindar a los pacientes tiempo para poder discutir sus preocupaciones y que se sientan escuchados no solo conducirá a una mayor satisfacción, sino que también ayudará al personal dental a satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios.

Finalmente, los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales fueron la buena ventilación o buen sistema de aire

acondicionado, las condiciones del equipo dental y las condiciones del sillón dental; esto puede deberse a una relación positiva entre la cantidad de equipos en el centro de salud Bolognesi del distrito de Tacna, lo que genera un ambiente de seguridad y espacios acogedores; ambientes con estas características pueden favorecer las relaciones entre profesionales y usuarios, haciendo la atención sanitaria más acogedora, resolutive y humana.⁵¹ Así mismo, se concuerda con el estudio Braga N, et al.¹⁸; donde uno de los elementos que contribuyó para el mayor nivel de satisfacción del paciente fue factor trato recibido en el servicio de salud; esta afinidad se asocia con un ambiente limpio, lo que reduce el estrés de esperar el servicio en el día previsto y contribuye a la comprensión de un entorno favorable, que también sugiere que el equipo está en constante mantenimiento, favoreciendo la creencia en la continuidad de los cuidados prestados por parte del personal.

VI. CONCLUSIONES

1. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción fueron el factor edad, sexo, nivel de educación, retiro de la clínica con programación de la siguiente cita, tiempo de espera para la siguiente cita, frecuencia con la que recibió orientación, tiempo de espera destinado para el tratamiento dental, atención sin cita previa, trato, instalaciones, condiciones del equipo dental y condición del sillón dental
2. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según sus características demográficas fueron el sexo y el nivel de educación.
3. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según acceso y reserva de citas dentales fueron el retiro de la clínica dental con cita programada y el tiempo de espera.
4. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según vinculación y responsabilidad fueron la frecuencia de orientación sobre salud bucal y el tiempo destinado al tratamiento bucal.
5. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según la acogida del paciente fueron la atención sin previa cita y el trato recibido en el servicio de salud.
6. Se identifico que los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según la percepción de las instalaciones dentales fueron la buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado, buenas condiciones del equipo dental y buenas condiciones del sillón dental.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los futuros investigadores identificar y comparar los factores asociados con una mayor satisfacción en pacientes que reciben atención odontológica en centros públicos y privados.

Se recomienda a los centros de salud del sector público y privado orientar a los pacientes en la atención odontológica sobre temas de salud oral y cuidado bucal, ya que este factor está asociado con usuarios más satisfechos.

La necesidad de mejorar la calidad en la prestación de servicios de salud odontológica es cada vez mayor, es por ello, que se recomienda a las organizaciones públicas y privadas definir y medir la calidad de la atención a través de los factores asociados con una mayor satisfacción.

Se recomienda a los centros de salud establecer y regular un mecanismo para documentar las quejas a fin de mejorar la calidad de la atención del paciente.

Se recomienda a los centros de salud mantener una buena infraestructura y limpieza para mantener la satisfacción de los pacientes, así mismo, fortalecer los lazos odontólogo-paciente, ya que favorece la participación del usuario en el proceso de toma de decisiones y aumenta los niveles de satisfacción con los servicios de salud bucal.

REFERENCIAS

1. Hermitaño M, Dávila R. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa de pediatría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima, Perú, 2007. Rev Cient Cien Sal [internet]. 2010 [consultado 17 de mayo de 2022]; 3(3):55-61. Disponible en:
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/172
2. Colunga C, López M, Aguayo G, Canales J. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. Rev Cubana Sal Pub [internet]. 2007 [consultado 17 de mayo de 2022]; 33(3):23-27. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300012
3. López-García A, Valdez-Martínez E, Goycochea- Robles MV, Bedolla M. A Snapshot of medical care quality: health professional and patient satisfaction. Rev Med Inst Mex Seguro Soc [internet]. 2009 [consultado 17 de mayo de 2022]; 47(6):603-610. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDREVISTA=46&IDARTICULO=36806&IDPUBLICACION=3918>
4. Serrano R, Lorient N. La anatomía de la satisfacción del paciente. Sal Pub Mex [internet]. 2008 [consultado 17 de mayo de 2022]; 50(2):162-172. Disponible en:
<https://www.scielosp.org/pdf/spm/v50n2/10.pdf>
5. Calderón C. Atención primaria de salud: por qué, dónde y cómo. Rev Prom Salud [internet]. 2019 [consultado 17 de mayo de 2022]; 24 (1): 9-10. Disponible en:
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n1/0121-7577-hpsal-24-01-00009.pdf>
6. Aldosari M, Tavares M, Gonzaga A, Nogueira M. Factores asociados a la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud odontológica brasileña. Plos one [internet]. 2017 [consultado 17 de mayo de 2022]; 1(1): 1-13. Disponible en:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>

7. Andrade F, Pinto R. Factors related to the dissatisfaction of users of specialized dental care centers in Brazil in 2014: a cross-sectional study. *Epidemiol Serv Saude* [internet]. 2014 [consultado 17 de mayo de 2022]; 29(3): 1-9. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/ress/a/SPN76TP5jvbdqFk9RDtP5bv/?lang=enAbhina>
8. Singh A, Purohit B. Exploring patient satisfaction levels, self-rated oral health status and associated variables among citizens covered for dental insurance through a National Social Security Scheme in india. *J Inte Dent* [internet]. 2014 [consultado 17 de mayo de 2022]; 7(3):172-179. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020653920317081>
9. Araya C, Bustos A, Castillo F, Oliva P, Araya J. Determinación de la Calidad del Servicio Odontológico de un Centro de Salud Pública Basada en Intangibles: Talcahuano, Chile. *J Odontoestomat* [Internet]. 2012 [consultado el 7 de julio de 2022]; 6 (3): 349-354. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
10. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatol Hered* [Internet]. 2020 [consultado el 7 de julio 2022]; 30(3): 145-152. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552020000300145&script=sci_arttext
11. Ministerio de Salud. Reglamento de establecimientos de salud y servicios médico de apoyo D.S. 013-2006-SA. Lima: Diario Oficial El Peruano; 25 de junio de 2006.
12. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud; 2012
13. Ninaja J. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Puesto de Salud Las Yaras, Región Tacna, 2021. Tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión de los servicios de la salud. Perú: Universidad César Vallejo escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud: 2022. 69p. Disponible en:

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80494>
14. Novoa P. Insatisfacción del usuario externo frente a la atención recibida en el Centro de Salud Metropolitano del MINSA – Tacna, 2018. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Perú: Universidad César Vallejo escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud: 2018. 88p. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29215/novoa>
 15. Tapia V. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud 5 de noviembre de Tacna, año 2018. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud. Perú: Universidad César Vallejo escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud: 2018. 89p. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29234>
 16. Mira J, Rodríguez R, Peset J, Ybarra V, Pérez I, Palazón, E, Llorca. Causas de satisfacción y de insatisfacción de los pacientes en hospitales y atención primaria. Rev Cal Asist [Internet]. 2002 [consultado el 7 de julio de 2022];17(5):273-283. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1134282X0277517>
 17. Macha L. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externo en el servicio de odontología del puesto de salud Naranjillo red salud Leoncio Prado, 2019. Tesis para optar el grado académico de maestro en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud. Perú: Universidad de Huánuco escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud: 2019. 102p. Disponible en:
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3359>
 18. Braga N, Gomes N, Medeiros A, Wanderley, Figueiredo N. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. Community Dent Oral Epidemiol [Internet]. 2022 [consultado el 7 de julio de 2022]; 50(1):67–73. Disponible en:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/cdoe.12718>

19. Andrade F, Silveira R. Factors related to the dissatisfaction of users of specialized dental care centers in Brazil in 2014: a cross-sectional study. *Epidemiol Serv* [internet]. 2020 [consultado el 7 de julio de 2022]; 29(3):1-9. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/ress/a/SPN76TP5jvbdqFk9RDtP5bv/?format=pdf&lang=pt>
20. Amorim L, Senna M, Alencar G. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *J BMC Oral Health* [Internet]. 2019 [consultado el 7 de julio de 2022]; 19(1):126. Disponible en:
<https://link.springer.com/article/10.1186/s12903-019-0803-8>
21. Macarévich A, Pilottodos L, Balbinot J, Keller R. Satisfação de usuários com serviços odontológicos públicos e privados entre diferentes grupos etários no Brasil. *J Cad Pub* [Internet]. 2018 [consultado el 7 de julio de 2022]; 33(2):2-7. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/csp/a/dPhFsjcSqMjrjHjHcFV7dgc/?format=pdf&lang=en>
22. Aldosari M, Tavares M, Matta A, Abreu M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE* [Internet]. 2017 [consultado el 7 de julio de 2022]; 12(11):1-13. Disponible en:
<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0187993&type=printable>
23. Singh A, Purohit B. Exploring patient satisfaction levels, self-rated oral health status and associated variables among citizens covered for dental insurance through a National Social Security Scheme in India. *J Inter Dent* [Internet]. 2017 [consultado el 7 de julio de 2022]; 67(3):172-179. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020653920317081>
24. Matofari B, Machibya F, Mtaya M, Kikwilu E. Patients satisfaction toward dental health services offered at Mnazi- Mmoja Dental clinic in Dar es salaam, tamzania. *J Oral Dent Scie* [Internet]. 2021 [consultado el 15 de julio de 2022]; 5(3):1-5. Disponible en:
<https://doi.org/10.33425/2639-9490.1084>

25. Manríquez J, Pereira K. Satisfaction with dental care. A review of the literature. *J Inter Med Scie* [Internet]. 2021 [consultado el 15 de julio de 2022];5(1): 32–37. Disponible en:
<https://doi.org/10.32457/ijmss.2018.009>
26. Lee R, Hwang S, Lim H, Cha J, Kim K, Chung, C. Treatment satisfaction and its influencing factors among adult orthodontic patients. *J Orthod Dent Orth* [internet]. 2018 [consultado el 15 de julio de 2022]; 153(6):808–817. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S088954061830091X>
27. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *J Perspect Public Health* [Internet]. 2017 [consultado el 15 de julio de 2022]; 137(2):89-101. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27004489/>
28. Motloba P, Ncube O, Makwakwa L, Machete M. Patient waiting time and satisfaction at a Tertiary Dental School. *SADJ* [Internet]. 2018 [consultado el 15 de julio de 2022]; 73 (6):400-405. Disponible en:
<http://www.scielo.org.za/pdf/sadj/v73n6/05.pdf>
29. Almutairi M, McKenna, O'Neill C. Satisfaction with dental care services in Great Britain 1998–2019. *BMC Oral Health* [Internet]. 2022 [consultado el 15 de julio de 2022]; 22(1): 308 (2022). Disponible en:
<https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-022-02343-7>
30. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A, Ashraf M. Patient Satisfaction with Dental Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. *J Clin Diag* [Internet]. 2018 [consultado el 15 de julio de 2022]; 12(12): 36-39. Disponible en:
https://www.researchgate.net/profile/Abdulrahman-Balhaddad-2/publication/328119241_Patient_Satisfaction_with_Dental_Services_and_Associated_Factors_in_a_Saudi_Dental_Institution/links/5bf8f91d299bf1a0202ed9f2/Patient-Satisfaction-with-Dental-Services-and-Associated-Factors-in-a-Saudi-Dental-Institution.pdf

31. Shetty A, Hegde, P, Madiyal A, Bhandary, Thomas B. Patients' satisfaction as a tool of dental setting and dental services assessment in the dental college of Mangalore. Act Med Bulg [internet]. 2018 [consultado el 15 de julio de 2022]; 45(2):36–44. Disponible en:
<https://doi.org/10.2478/amb-2018-0017>
32. Rabia Bilal. Satisfaction and expectations of orthodontic patients with their orthodontic treatment. J Pak Oral Dent [Internet]. 2021 [consultado el 15 de julio de 2022]; 41(1):3-6. Disponible en:
<https://www.podj.com.pk/index.php/podj/article/view/603>
33. Chang W, Chang J. Patient satisfaction analysis: Identifying key drivers and enhancing service quality of dental care J Dent Scie [Internet]. 2013 [consultado el 15 de julio de 2022]; 8(3):239-247. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S199179021200181X>
34. Afrashtehfar K, Assery M, Bryant R. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. J Inter Dent [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio de 2022]; 1(1):1-8. Disponible en:
<https://www.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848/>
35. Afrashtehfar K, Assery M. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry: A Need to Advance to a Patient-Reported Outcome Measures (PROMs) Culture in Surgical Sciences. J Preprints [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio de 2022]; 1(3):1-9. Disponible en:
<https://www.preprints.org/manuscript/202009.0254/v1>
36. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. J Perspect Public Health [Internet]. 2015 [consultado el 15 de julio de 2022];135(5):243-50. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26187638/>
37. Torres E, Delgado F, Rodríguez M. Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. Rev Nac Odont [internet]. 2020[consultado el 15 de julio del 2022]; 16(2), 1-18. Disponible en:

- <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/4016>
38. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomat Hered [Internet]. 2020 [consultado el 15 de julio del 2022];30(3):145-52. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
39. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Lima: Ministerio de Salud; 2012.
40. Mamata S. A Qualitative Research Factors Affecting Patient Satisfaction and Loyalty: A Case Study of Smile Family Dental Clinic. IJTSRD [Internet]. 2021 [consultado el 15 de julio de 2022];5(5):877. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Supaprawat-Siripipatthanakul-2/publication/353444433_A_Qualitative_Research_Factors_Affecting_Patient_Satisfaction_and_Loyalty_A_Case_Study_of_Smile_Family_Dental_Clinic_of_the_Creative_Commons_Attribution_License_CC_BY_40/links/60fd2a7d2bf3553b290dde57/A-Qualitative-Research-Factors-Affecting-Patient-Satisfaction-and-Loyalty-A-Case-Study-of-Smile-Family-Dental-Clinic-of-the-Creative-Commons-Attribution-License-CC-BY-40.pdf
41. Gurdal P, Ankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. Factors of patient satisfaction/ dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. Com Dent Oral Epid [Internet]. 2000 [consultado el 15 de julio de 2022]; 28(1): 461–9. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1034/j.1600-0528.2000.028006461.x>
42. Bogner H, Heather F, Hennessy S, Kurichi J, Streim J, Xie D, Kwong P, Stineman M. Patient Satisfaction and Perceived Quality of Care Among Older Adults According to Activity Limitation Stages. J Phys Med [Internet]. 2015 [consultado el 15 de julio de 2022]; 96(10):1810-1819. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0003999315004852>
43. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: McGRAW-HILL; 2014.

44. Villasis M, Miranda M. El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. Rev Alergia Mex [internet]. 2016[consultado 17 de agosto del 2022]:63(3); 303-310. Disponible en:
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/199>
45. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas). Reci Mund [internet]. 2020 [consultado el 17 de agosto del 2021]:4(3); 165-171. Disponible en:
<https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
46. Gil M. La retrotraducción como herramienta de comprobación de la equivalencia y de la adaptación intercultural en la traducción de instrumentos de valoración de la salud. Universitat Jaume I: Máster en traducción medico sanitaria facultad de ciencias humanas y sociales departamento de traducción y comunicación. 2018. 264p. disponible en:
http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/174318/TFM_2017_Isar_tGilMaria.pdf?sequence=1
47. Gaudlitz H. Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos. Rev. Chil. Enferm. Respir. [Internet]. 2008 [Consultado 7 de agosto del 2022]; 24(2):138-142. Disponible en:
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-73482008000200008
48. Informe Belmont, de 30 de setiembre de 1978 (the national comission for the protection of humans subjects of biomedical and behavioral research).
49. DECLARATION OF HELSINKI Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects.
<https://www.wma.net/wp-content/uploads/2018/07/DoH-Oct2008.pdf>
50. Lara J, Vasconcelos M, Gomes V, Azeredo M, Gaspar G, Lopes A, Lopes E, Conceição F. Satisfacción de los usuarios con los servicios de atención odontológica secundaria: ¿Existe una asociación entre la estructura y el proceso? Community Dent Oral Epidemiol [internet].2022 [Consultado 1 de setiembre del 2022]; 50:27–37. Disponible en:
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/cdoe.12716>
51. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. Persp Public Health

[internet]. 2022 [Consultado 1 de septiembre del 2022];137(2):89-101.

Disponible en:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1757913916634136>

ANEXOS

ANEXO 1:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del paciente	En salud el termino satisfacción hace referencia al éxito de un sistema sanitario. Es medida con el cumplimiento de las expectativas del paciente y su percepción de la atención que este recibe. ²³	La satisfacción de los pacientes se entiende como una puntuación de la percepción percibida por parte de un determinado servicio odontológico. Esta variable midió a través de la pregunta 19 del cuestionario que se utilizó en este estudio, se utilizó puntaje de 0 al 10 para evaluar nivel de Satisfacción .	Unidimensional	Nivel	Ordinal
Factores	Los factores son el conjunto de elementos, circunstancias o influencias que contribuyen a obtener un resultado.	Para la variable cualitativa factores de la investigación se se aplicó una encuesta la cual estuvo constituida por 18 preguntas, para esta variable se obtendrán valores mínimos, medios, medianos y máximos.	Características demográficas.	sexo Edad Situación laboral Nivel de educación	Nominal
			Acceso y Reserva de Citas Dentales	Modo de sacar cita con el dentista. Tiempo de programación de la cita. Retiro de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita. Tiempo de espera para que le den una cita con el dentista.	

			Vinculación y responsabilidad	Frecuencia de orientación de la salud bucal. Nota de los registros dentales. Tiempo destinado para el tratamiento.
			Acogida del Paciente	Atención dental sin tener cita previa. Trato del personal al ingresar al servicio de salud bucal. Información de salud bucal en la clínica por parte del personal.
			Percepción de las instalaciones dentales	Instalaciones de la clínica dental ventilación o buen sistema de aire acondicionado. Condiciones del equipo dental. Condición del sillón dental.

ANEXO 2:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TRABAJO DE APLICACIÓN PROFESIONAL

**Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención
odontológica, Tacna 2022**

Para aplicar al título profesional de Cirujano Dentista

Presentado por:

Alarcón Barazorda, Xiomara

Salvador Vásquez, Adrián Martín

Encuesta

**FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON
ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, TACNA 2022**

La presente encuesta busca recopilar información con respecto a la satisfacción que usted tiene en la atención odontológica en este Centro de Salud de Tacna.

1. ¿Cuál es su sexo? (Masculino; Femenino): _____
2. ¿Cuántos años tiene? (En años): _____
3. ¿Trabaja? (Sí; No): _____
4. ¿Cuál es su nivel de educación?, marca con una "X"

Analfabeto(a).

Sabe leer y escribir.

De 1 a 7 años de educación.

8 años de educación.

De 9 a 10 años de educación.

11 años de educación.

Estudios superiores incompletos.

Estudios superiores completos.

Estudios de posgrado.

5. ¿Normalmente cómo saca una cita con el dentista?, marca con una "X"

Por teléfono.

Usando el Internet.

De manera personal, visitando el centro de salud.

Llenando un papel formal.

Haciendo cola para llenar un papel formal.

Mediante un Agente Comunitario de Salud.

6. Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:

A una hora específica.

En un periodo específico del día.

Según el orden de llegada.

Tratando de ajustarse a usted, sin ofrecer ninguna garantía.

De otra manera.

7. ¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita? (Sí; No): _____

8. ¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días): _____

9. ¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud? (Siempre; Casi siempre; Casi nunca; Nunca): _____

10. ¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales? (Sí, siempre; Sí, a veces; No): _____

11. ¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente? (Sí, siempre; Sí, a veces; No): _____

12. Cuando quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió? (Sí, siempre; Sí, a veces; No): _____

13. ¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal? (Muy bien; Bien; Regular; Mal; Muy mal): _____

14. ¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil? (Sí, siempre; Sí, a veces; No): _____

15. ¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza? (Sí; No): _____

16. ¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado? (Sí; No): _____

17. ¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento? (Sí; No): _____
18. ¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento? (Sí; No): _____
19. ¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al tratamiento recibido del dentista?: _____

COLEGIO DE TRADUCTORES DEL PERÚ

Creado por Ley N° 26684

ISABEL SÁNCHEZ HUAMANI
CTP 0696
TRADUCTORA COLEGIADA CERTIFICADA
Español - Francés - Inglés

CALLE 7, MZ. H, LT. 21, A. H. JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI, SJM
+51 965 328 337
isabelsanchez.traductora@gmail.com

TRADUCCIÓN CERTIFICADA DIGITAL

TCD 0553-2022

CUESTIONARIO PMAQ DEL SEGUNDO CICLO, BRASIL,
2013-2014



La Decana Nacional del Colegio de Traductores del Perú certifica que la firma de la derecha corresponde a un miembro habilitado y activo de la Orden que cuenta con la autorización del Colegio de Traductores del Perú para realizar traducciones certificadas digitales. Se legaliza únicamente la firma, no el contenido de los documentos adjuntos.

Mary Ana Elías Montenegro Medina
Decana Nacional del Colegio de Traductores del Perú

La Traductora Colegiada Certificada, miembro del Colegio de Traductores del Perú (CTP) que suscribe, declara que la presente Traducción Certificada Digital es una versión fiel y correcta del documento adjunto que se ha leído a la vista. Se certifica la fidelidad de la traducción, mas no se asume responsabilidad por la autenticidad ni por el contenido del documento en lengua origen.

Maria Isabel Sánchez Huamani
Fecha: 28/05/2022 16:14:31 UTC-05:00
El CTP es el 40228298



Verificación de Traducción Digital
Fecha: 28/05/2022 16:14:31 UTC-05:00
El CTP es el 40228298
https://app.digipol.com/verificacion-traducciones-digital/2022/05/28/16:14:31/40228298



La recta impresión de este documento es válida según el D.S. N° 025-2016-PCM.

**Questionario PMAQ del Segundo Ciclo,
Brasil, 2013-2014**

1. ¿Cuál es su sexo? (Masculino; Femenino)
2. ¿Cuántos años tiene? (En años)
3. ¿Trabaja? (Sí; No)
4. ¿Cuál es su nivel de educación?
Analfabeto(a).
Sabe leer y escribir.
De 1 a 7 años de educación.
8 años de educación.
De 9 a 10 años de educación.
11 años de educación.
Estudios superiores incompletos.
Estudios superiores completos.
Estudios de posgrado.
5. ¿Normalmente cómo saca una cita con el dentista?
Por teléfono.
Usando el Internet.
De manera personal, visitando el centro de salud.
Llenando un papel formal.
Haciendo cola para llenar un papel formal.
Mediante un Agente Comunitario de Salud.
6. Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:
A una hora específica.
En un periodo específico del día.
Según el orden de llegada.
Tratando de ajustarse a usted, sin ofrecer ninguna garantía.
De otra manera.
7. ¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita? (Sí; No)
8. ¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días)
9. ¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud? (Siempre; Casi siempre; Casi nunca; Nunca)
10. ¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales? (Sí, siempre; Sí, a veces; No)
11. ¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente? (Sí, siempre; Sí, a veces; No)
12. Cuando quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió? (Sí, siempre; Sí, a veces; No)
13. ¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal? (Muy bien; Bien; Regular; Mal; Muy mal)



ISABEL SÁNCHEZ HUAMANI
CTP N.° 0696
Traductora Colegiada Certificada

Página 2 de 2

14. ¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil? (Sí, siempre; Sí, a veces; No)
15. ¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza? (Sí; No)
16. ¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado? (Sí; No)
17. ¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento? (Sí; No)
18. ¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento? (Sí; No)
19. ¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al tratamiento recibido del dentista?



ORDEN DE TRADUCTORES DEL PERÚ

Fecha: 20/03/2023 10:13:43 UTC-05:00

ID: 260782665

https://qr.fmgpa.com/boomshashn/260782665_ZP7a3CGa77Lk007060231



María Isabel Sánchez Huamani

Fecha: 20/03/2023 10:14:31 UTC-05:00

ID: 8DCFG-42236268

Questionnaire PMAQ Second cycle, Brazil, 2013-2014

1. Sex (Male, Female)
2. How old are you? (in years)
3. Do you work? (Yes; No)
4. What is your educational level?
Illiterate
Read and write
From 1 to 7 years of education
8 years of education
9 to 10 years of education
11 years of education
Incomplete college
Graduated college
Post-graduate
5. Most of the time, how do you make your appointment with the dentist?
By phone call
Using the internet
Personally visiting the Primary Health Care unit
Filling out a formal paper
Get in line to fill out formal paper
By the Community Health Agent?
6. When given an appointment with the dentist, your appointment is:
At a specific time
At a specific period of the day
In order of arrival
Trying to fit you, with no guarantee
Other way
7. Have you ever left the dental clinic with the next appointment scheduled? (Yes; No)
8. Waiting time for dental appointment (In days)
9. In the clinic, how often were you guided by the oral health professionals about your health? (Always; Almost always; Almost never; Never)
10. During dental treatment, do the oral health professionals take notes in your dental records? (Yes, always; Yes, sometimes; No)
11. Do you think the time for dental treatment is enough? (Yes, always; Yes, sometimes; No)



Acadêmico | maqui@ufmg.br
Forma | 00000000-00-0000-0000
ID | 00000000
<http://pmaq.ufmg.br/questionario>



Maria Isabel Sánchez Huamaní
Fecha: 26/05/2023 16:16:31 UTC-05:00
ID: IDCPC-42236288

12. When you looked for dental care without an appointment, did you receive care? (Yes, always; Yes, sometimes; No)
13. What do you think about the way you were treated (or welcomed) when entering the oral health service? (Very good; Good; Reasonable; Bad; Very bad)
14. Does the oral health information given to you in the clinic meet your needs? (Yes, always; Yes, sometimes; No)
15. In general, do you think the facilities of the dental office are in good clean condition? (Yes; No)
16. In general, do you think the facilities of the dental office have good ventilation or air conditioning? (Yes; No)
17. In general, do you think the dental equipment is in good working condition? (Yes; No)
18. In general, do you think the dental chair is in good working condition? (Yes; No)
19. From 0 to 10, how would you grade your satisfaction with the treatment received from the dentist?

ANEXO 3



Publicación de la Universidad de Cuenca
Fondo Editorial de la Universidad de Cuenca
© 2023
<https://repositorio.ucc.edu.ec/handle/2018/10000>



Maria Isabel Sánchez Huamani
Fecha: 26/05/2023 16:18:31 UTC-05:00
ID: 8DCPC-03336288

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Adriana Rodríguez Riva con DNI N° 44198631 Magister en Odontología con área de concentración en Implantología N° ANR/COP: 44338 RNM: 81 y RNE: 2619, de profesión odontóloga desempeñándome actualmente como Coordinadora de Educación en Straumann Group Perú.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 17 días del mes de Junio de dos mil veintidos.

A. Rodríguez

Mgtr. : Adriana Rodríguez Riva
DNI : 44198631
Especialidad : Implantología Oral
E-mail : adriana.rodriguez@upch.pe

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS			
1.	NOMBRE DEL EXPERTO	ADRIANA RODRIGUEZ RIVA	
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA	
3.	GRADO ACADÉMICO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	
4.	ESPECIALIDAD	IMPLANTOLOGIA ORAL	
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	EX DOCENTE DE MAESTRIA DE LA UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA	
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	STRAUMANN GROUP PERU	
7.	CARGO QUE OCUPA	COORDINADORA DE EDUCACION	
8.	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		
<p>FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022</p>			
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)		
<p>SALVADOR VASQUEZ ADRIAN MARTIN ALARCON BARAZORDA XIOMARA</p>			
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)		
	CUESTIONARIO	X	MODIFICADO X
	ENCUESTA		CREADO
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		
<p>GENERAL Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.</p>			
<p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas. - Determinar lo factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales. 			

12. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
El instrumento es un Cuestionario compuesto de 19 preguntas.							
13. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS							
NOMBRE:				DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D
EDAD (años)		SEXO	F M	SUGERENCIAS			
CICLO:							
ESCUELA PROFESIONAL:							
15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO							
<ul style="list-style-type: none"> ■ Observe cuidadosamente las preguntas del cuestionario ■ Asegúrese de tener claro el instrumento antes de responder o en caso de duda, consulte a los investigadores. ■ Asegúrese de marcar todos los ítems que se indican en el instrumento. 							
16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO <small>(Colocar en el recuadro izquierdo los aspectos (dimensiones) e indicadores (ítems) a evaluar con el presente instrumento, etc.)</small>							
MODELO CUESTIONARIO							
		RESPUESTA		SUGERENCIAS			
PREGUNTA	SI	NO	DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D	COMENTARIO DE SUGERENCIA
¿Cuál es su sexo?			X	A		D	
¿Cuántos años tiene?			X	A		D	
¿Trabaja?			X	A		D	
¿Cuál es su nivel de educación?			X	A		D	
¿Normalmente cómo se da una cita con el dentista?			X	A		D	
Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:			X	A		D	
¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita?			X	A		D	
¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días)			X	A		D	



¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud?			X	A		D	
¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales?			X	A		D	
¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente?			X	A		D	
¿Cuándo quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió?			X	A		D	
¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal?			X	A		D	
¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado?			X	A		D	
¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al tratamiento recibido del dentista?			X	A		D	
17 RESULTADOS DE ITEMS			ÓPTIMOS	X	REFORMULAR	ANULAR O CAMBIAR	
18 COMENTARIOS GENERALES							
El cuestionario es adecuado.							
OBSERVACIONES FINALES							
<p style="text-align: center;">RODRIGUEZ RIVA, ADRIANA APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO</p> <p style="text-align: center;">44138631 DNI</p> <p style="text-align: center;"><i>A. Rodriguez</i> FIRMA Y SELLO</p>							
Lima, 17 de junio del 2022							

“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															75						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															81
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación														75	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores													75		
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación													75		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 17 de junio de 2022.



Mgtr.: Adriana Rodríguez

DNI: 44198631

Teléfono: 937448040

E-mail:Adriana.rodriguez@upch.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carmen Teresa Castro Ruiz con DNI N° 10803209 Magister en Periodoncia N° ANR/COP 15958, de profesión Odontología desempeñándome actualmente como Práctica Privada y Docente en Pregrado y Postgrado

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			x		
2. Objetividad			x		
3. Actualidad			x		
4. Organización			x		
5. Suficiencia		x			
6. Intencionalidad			x		
7. Consistencia			x		
8. Coherencia			x		
9. Metodología			x		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 14 de junio 2022



Mgr. : Carmen Teresa Castro Ruiz
DNI : 10803209
Especialidad : Periodoncia
E-mail : dra.castroruiz@gmail.com

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS			
1.	NOMBRE DEL EXPERTO	Carmen Teresa Castro Ruiz	
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA	
3.	GRADO ACADÉMICO	SUPERIOR UNIVERSITARIO	
4.	ESPECIALIDAD	Periodoncia	
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	Periodoncista/Docente/Investigador	
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO O PRIVADA	
7.	CARGO QUE OCUPA	DOCENTE UNIVERSITARIO DE PREGRADO y POSTGRADO	
8.	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN		
<p>FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022</p>			
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)		
<p>SALVADOR VASQUEZ ADRIAN MARTIN ALARCON BARAZORDA XIOMARA</p>			
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)		
	CUESTIONARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICADO
	ENCUESTA	<input type="checkbox"/>	CREADO
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO		
<p>GENERAL Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.</p>			
<p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas. - Determinar lo factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales. 			



12. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
El instrumentos es un Cuestionario compuesto de 19 preguntas.							
13. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS							
NOMBRE:				DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D
EDAD (años)		SEXO	F M	SUGERENCIAS			
CICLO: ESCUELA PROFESIONAL:							
15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO							
<ul style="list-style-type: none"> ■ Observe cuidadosamente las preguntas del cuestionario ■ Asegúrese de tener claro el instrumento antes de responder o en caso de duda, consulte a los investigadores. ■ Asegúrese de marcar todos los ítems que se indican en el instrumento. 							
16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO <small>(Colocar en el recuadro izquierdo los aspectos (dimensiones) e indicadores (ítems) a evaluar con el presente instrumento, etc.)</small>							
MODELO CUESTIONARIO							
	RESPUESTA		SUGERENCIAS				
PREGUNTA	SI	NO	DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D	COMENTARIO DE SUGERENCIA
¿Cuál es su sexo?			X	A		D	
¿Cuántos años tiene?			X	A		D	
¿Trabaja?			X	A		D	
¿Cuál es su nivel de educación?			X	A		D	
¿Normalmente cómo hace una cita con el dentista?			X	A		D	
¿Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:			X	A		D	
¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita?			X	A		D	
¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días)			X	A		D	



¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud?			X	A		D	
¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales?			X	A		D	
¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente?			X	A		D	
Cuando quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió?			X	A		D	
¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal?			X	A		D	
¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado?			X	A		D	
¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al recibido del dentista?			X	A		D	
17 RESULTADOS DE ITEMS		ÓPTIMOS		REFORMULAR		ANULAR O CAMBIAR	
18 COMENTARIOS GENERALES							
El Cuestionario es adecuado							
OBSERVACIONES FINALES							
Carmen Castro Ruiz							
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO				DNI	10803209	FIRMA Y SELLO	
Lima, 10 de junio del 2022							

“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022.”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado												x									
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables													x								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación													x								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems													x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.							x				x										

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación												x												
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación												x												
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores												x												
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación											x													

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de mayo de 2020.

Mgtr.: Carmen Castro Ruiz
DNI: 10803209
Teléfono: 952392367
E-mail: dra.castroruiz@gmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo,...Katherine Taboada Zavala con DNI N° 43055317 Magister en...Periodoncia N° ANR/COP ..23374, de profesión Cirujano Dentista.. desempeñándome actualmente como Coordinadora de educación Straumann y dentista en práctica privada.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 24 días del mes de Junio de Dos mil veinte dos.

Mgr. : Katherine Taboada Zavala
DNI : 43055317
Especialidad : Periodoncia
E-mail : k_taboadazavala@hotmail.com


A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Katherine Taboada' with a stylized flourish at the end.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS	
---	--

1.	NOMBRE DEL EXPERTO	Katherine Ivanna Taboada Zavala			
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA			
3.	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER EN PERIODONCIA			
4.	ESPECIALIDAD	PERIODONCIA			
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	Docente de Postgrado de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Odontología en práctica Privada, Coordinadora de educación en Straumann Group Peru			
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	STRAUMANN GROUP PERU CONSULTA PRIVADA			
7.	CARGO QUE OCUPA	COORDINADORA DE EDUCACION			
8.	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	<p style="text-align: center;">FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022</p>			
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)	<p>SALVADOR VASQUEZ ADRIAN MARTIN ALARCON BARAZORDA XIOMARA</p>			
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)	CUESTIONARIO	<input checked="" type="checkbox"/>	MODIFICADO	<input checked="" type="checkbox"/>
		ENCUESTA	<input type="checkbox"/>	CREADO	<input type="checkbox"/>
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales. 			

12. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
El instrumento es un Cuestionario compuesto de 19 preguntas.							
13. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS							
NOMBRE:				DE ACUERDO	<input checked="" type="checkbox"/>	EN DESACUERDO	<input type="checkbox"/>
EDAD (años)		SEXO	<input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> M	SUGERENCIAS			
CICLO:							
ESCUELA PROFESIONAL:							
15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO							
<ul style="list-style-type: none"> ■ Observe cuidadosamente las preguntas del cuestionario ■ Asegúrese de tener claro el instrumento antes de responder o en caso de duda, consulte a los investigadores. ■ Asegúrese de marcar todos los ítems que se indican en el instrumento. 							
16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO <small>(Colocar en el recuadro inquiriendo los aspectos (dimensiones) e indicadores (ítems) a evaluar con el presente instrumento, etc.)</small>							
MODELO CUESTIONARIO							
	RESPUESTA		SUGERENCIAS				
PREGUNTA	SI	NO	DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D	COMENTARIO DE SUGERENCIA
¿Cuál es su sexo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
¿Cuántos años tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
¿Trabaja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
¿Cuál es su nivel de educación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
¿Normalmente cómo saca una cita con el dentista?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Cambiarla la última opción para que se adapte a nuestra realidad.
¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	



¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días)				X		0	
¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud?				X		0	
¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales?				X		0	
¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente?				X		0	
¿Cuándo quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió?				X		0	
¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal?				X		0	
¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil?				X		0	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza?				X		0	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado?				X		0	
¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?				X		0	
¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?				X		0	
¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al tratamiento recibido del dentista?				X		0	
17 RESULTADOS DE ITEMS			ÓPTIMOS	REFORMULAR	ANULAR O CAMBIAR		
18 COMENTARIOS GENERALES							
Cuestionario bastante completo, sugiero solo revisar el nombre para referirse al centro de salud, utilizado en la opciones de la pregunta 6, para que coincidan con lo encontrado en Perú.							
OBSERVACIONES FINALES							
Katherine Taboada Zavala				43855317			
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO				DNI		FIRMA Y SELLO	

“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado										50											
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables										50											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación										50											
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems										50											
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.										50											

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación											50								
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación											50								
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores											50								
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación														70					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 24 de junio de 2022.

Mgtr.: Katherine Taboada Zavala
DNI: 43055317
Teléfono: 987753516
E-mail: k_taboadazavala@hotmail.com





CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Katherine Alessandra Montalvo Nuñez con DNI N° 47506227 Magister en Gestión De Los Servicios De La Salud N° ANR/COP 37111, de profesión CIRUJANO DENTISTA desempeñándome actualmente como DOCENTE en UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización				X	
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 24 días del mes de setiembre de Dos mil veintidós.


K. Alessandra Montalvo Nuñez
CIRUJANO DENTISTA
COP 37111

Mgtr. : Katherine Alessandra Montalvo Nuñez
DNI : 47506227
Especialidad : Cirujano Dentista
E-mail : alessandramontalvo2@gmail.com

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUICIO DE EXPERTOS

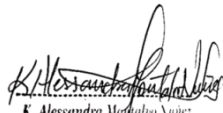
1.	NOMBRE DEL EXPERTO	KATHERINE ALESSANDRA MONTALVO NUÑEZ										
2.	PROFESIÓN	CIRUJANO DENTISTA										
3.	GRADO ACADÉMICO	SUPERIOR UNIVERSITARIO										
4.	ESPECIALIDAD	CIRUJANO DENTISTA										
5.	EXPERIENCIA PROFESIONAL	DOCENTE										
6.	INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO O PRIVADA										
7.	CARGO QUE OCUPA	DOCENTE UNIVERSITARIO DE PREGRADO										
8.	TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022										
9.	APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A)	SALVADOR VASQUEZ ADRIAN MARTIN ALARCON BARAZORDA XIOMARA										
10.	INSTRUMENTO EVALUADO (marcar con un X al que corresponde)	<table border="1"> <tr> <td>CUESTIONARIO</td> <td align="center">X</td> <td>MODIFICADO</td> <td align="center">X</td> </tr> <tr> <td>ENCUESTA</td> <td></td> <td>CREADO</td> <td></td> </tr> </table>			CUESTIONARIO	X	MODIFICADO	X	ENCUESTA		CREADO	
CUESTIONARIO	X	MODIFICADO	X									
ENCUESTA		CREADO										
11.	OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes frente a la atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.</p> <p>ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión características demográficas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acceso y reserva de citas. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión vinculación y responsabilidad. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión acogida del paciente. - Determinar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica en un centro de salud, según su dimensión percepción de instalaciones dentales. 										



ESTIMADO EXPERTO LE PIDO SU COLABORACIÓN PARA QUE LUEGO DE UN RIGUROSO ANÁLISIS DE LOS ITEMS DEL PRESENTE INSTRUMENTO MARQUE CON UN ASPA EL CASILLERO QUE CREE CONVENIENTE DE ACUERDO A SUS CRITERIO Y EXPERIENCIA PROFESIONAL DEMOSTRANDO SI CUENTA CON LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE FORMULACIÓN PARA SU POSTERIOR APLICACIÓN. MARQUE CON UN ASPA EN (A) SI ESTÁ DE ACUERDO O EL ITEM (D) SI ESTÁ EN DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR REALICE SUGERENCIAS.							
12. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
El instrumentos es un Cuestionario compuesto de 19 preguntas.							
13. DETALLE DEL INSTRUMENTO							
14. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS							
NOMBRE:				DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D
EDAD (años)		SEXO	F M	SUGERENCIAS			
CICLO: ESCUELA PROFESIONAL:							
15. INSTRUCCIONES DE LLENADO DEL INSTRUMENTO							
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observe cuidadosamente las preguntas del cuestionario ▪ Asegúrese de tener claro el instrumento antes de responder o en caso de duda, consulte a las investigadores. ▪ Asegúrese de marcar todos los ítems que se indican en el instrumento. 							
16. ASPECTOS (DIMENSIONES) A EVALUAR CON EL INSTRUMENTO (Colocar en el recuadro izquierdo los aspectos (dimensiones) e indicadores (ítems) a evaluar con el presente instrumento, ejm.)							
MODELO CUESTIONARIO							
	RESPUESTA		SUGERENCIAS				
PREGUNTA	SI	NO	DE ACUERDO	A	EN DESACUERDO	D	COMENTARIO DE SUGERENCIA
¿Cuál es su sexo?			X	A		D	
¿Cuántos años tiene?			X	A		D	
¿Trabaja?			X	A		D	
¿Cuál es su nivel de educación?			X	A		D	
¿Normalmente cómo saca una cita con el dentista?			X	A		D	

Cuando le dan una cita con el dentista, la programan:			X	A		D	
¿Alguna vez se ha retirado de la clínica dental habiendo programado la siguiente cita?			X	A		D	
¿Cuánto espera para que le den una cita con el dentista? (En días)			X	A		D	
¿Con qué frecuencia recibió en la clínica orientación de los profesionales de la salud bucal acerca de su salud?			X	A		D	
¿Durante el tratamiento dental, los profesionales de la salud bucal toman nota en sus registros dentales?			X	A		D	
¿Cree que el tiempo destinado para el tratamiento dental es suficiente?			X	A		D	
Cuando quiso recibir atención dental sin tener cita previa, ¿la recibió?			X	A		D	
¿Cómo cree que lo trataron (o recibieron) al ingresar al servicio de salud bucal?			X	A		D	
¿La información de salud bucal que le dieron en la clínica le resultó útil?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental se encuentran en buenas condiciones de limpieza?			X	A		D	
¿En general, cree que las instalaciones de la clínica dental tienen buena ventilación o buen sistema de aire acondicionado?			X	A		D	
¿En general, considera que el equipo dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En general, considera que el sillón dental se encuentra en buenas condiciones de funcionamiento?			X	A		D	
¿En una escala de 0 a 10, cómo calificaría su satisfacción respecto al tratamiento recibido del dentista?			X	A		D	
17 RESULTADOS DE ITEMS			ÓPTIMOS	X	REFORMULAR	ANULAR O CAMBIAR	
18 COMENTARIOS GENERALES							
OBSERVACIONES FINALES							



KATHERINE ALESSANDRA MONTALVO NUÑEZ		
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	DNI 47506227	FIRMA Y SELLO
		 K. Alessandra Montalvo Nuñez CIRUJANO DENTISTA COP. 37111
Lima, 24 de setiembre del 2022		

“FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																				96	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				96	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				96	
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				96	

Validación por juicio de expertos

Para la validación de instrumentos, se utilizó el método de validez de contenido a través del criterio de tres expertos, con la petición de que manifieste su opinión sobre nueve criterios respecto a los ítems, los resultados de la evaluación propuesta por cada experto se utilizaron para realizar un análisis de validación aplicando la técnica de V de Aiken.

La fórmula para hallar la validez de contenido mediante el coeficiente de validez de contenido V de Aiken es:

$$r_i = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Donde:

S: Sumatoria de la puntuación de cada juez

n: Número de jueces.

c: Número de valores de la escala de valoración.

	V de Aiken
Claridad	0.917
Objetividad	0.917
Actualidad	0.917
Organización	0.917
Suficiencia	0.917
Intencionalidad	0.917
Consistencia	0.833
Coherencia	0.833
Metodología	0.917
TOTAL	0.898

Los resultados demuestran que respecto al juicio por expertos se presentó un *Consenso fuerte* debido a que el valor de la V de Aiken fue de **0.898**.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. INVESTIGADOR :	Xiomara Alarcón Barazorda Adrian Martin Salvador Vasquez
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022.
1.3. ESCUELA POSGRADO :	
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>V de Aiken</i> (X) COEFICIENTE INTERCLASE () COEFICIENTE INTRACLASE ()
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	10 de Octubre del 2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	25 muestras

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.898
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.*)

INVESTIGADOR: Xiomara Alarcón Barazorda,
Adrian Martin Salvador Vasquez

DNI: N° 47691056, 45606683


COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ
CONSEJO REGIONAL CUSCO
Jessika Corahua Ordoñez
JESSIKA CORAHUA ORDOÑEZ
LIC. MAT. ESTAD.
COESPE: 1068

ESTADÍSTICO: Jessika Corahua Ordoñez
DNI: 23994596
COESPE: 1068

ANEXO 4

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)

**REGION TACNA** RED DE SALUD TACNA
Unidos por el desarrollo

**RECIBIDO**
Fecha: 7-08-2022
Hora: 7:22 am

N° 012-2022-AFI-UESA-ODI-DE-REDS.T.-

AUTORIZACIÓN

LA DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD, DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, AUTORIZA A:

XIOMARA ALARCÓN BARAZORDA
ADRIÁN SALVADOR VÁSQUEZ

BACHILLERES DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, QUIENES APLICARÁN EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN EL CENTRO DE SALUD BOLOGNESI A FIN DE EJECUTAR EL PROYECTO DE TESIS TITULADO: "FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022" POR LO QUE SÍRVASE BRINDAR LAS FACILIDADES NECESARIAS.




TACNA, 04 DE AGOSTO DEL 2022


GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA RED DE SALUD
CNP N° 26210

JLPGM/FCL/PCHE.

Av. Bohemia Tacnaña s/n
direccion@redsaludtacna.gob.pe
Tacna - Perú

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10479665201
CENTRO DE SALUD "BOLOGNESI"	
Nombre del Titular o Representante legal:	
JEANETTE RAMOS FLOREZ	
Nombres y Apellidos	DNI: 02064736

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON ATENCIÓN ODONTOLÓGICA, EN UN CENTRO DE SALUD , TACNA-2022	
Nombre del Programa Académico:	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Alarcón Barazorda, Xiomara	47691056
Salvador Vásquez , Adrián Martín	45606683

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: 08 Julio del 2022

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
RED DE SALUD TACNA


T.S. JEANETTE RAMOS FLOREZ
CLAS C.S. BOLOGNESI
GERENTE
CTSP 9912

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.**

Por

ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



PERÚ

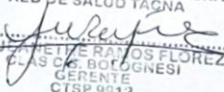
Ministerio
de Salud

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

Mediante la presente damos fe de que el Bachiller Xiomara Alarcón Barazorda, con DNI N° 47691056 acudió a nuestra Institución, Centro de Salud Bolognesi a la especialidad de Odontología, para recabar la información necesaria para la realización de su estudio titulado, **Factores asociados a la satisfacción de los pacientes con atención odontológica, en un centro de Salud, Tacna-2022**, de esta manera realizó la recolección de datos de nuestro Centro para la ejecución de su estudio en los meses de julio y agosto del presente año.

Sin ninguna otra acotación brindamos dicha constancia para los fines pertinentes.

Atentamente.

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA
RED DE SALUD TACNA

T.S. JANETH RAMOS FLOREZ
CENTRO DE SALUD BOLOGNESI
GERENTE
CTSP 9912

Janeth Ramos Florez

Tacna, 28 de setiembre del 2022

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO			
INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA			
LUGAR DE APLICACIÓN DEL ESTUDIO:			
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:			
DATOS DEL (LA) INVESTIGADOR (A)			
APELLIDOS Y NOMBRES:			
DNI N°	CELULAR:	CICLO:	
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 esta investigación se le solicitará que.....El tiempo a emplear no será mayor a.....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 permitirán al investigador(a) y a las autoridades..... Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo al Correo.....			
COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo NO RECIBIRÁ NINGUN INCETIVO ECONÓMICO ni de otra índole.			
CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absolutamente confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.			
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 UTILIZAR MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA:		SI	NO
Se contará con la authorization 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 (PARTICIPANTE): Si usted decide participar en esta investigación, 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 al investigador. Sus datos se encuentran en la primera parte de este formato. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Coordinador de Investigación de la Escuela de Estomatología de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo Filial Piura, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en esta investigación, 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:	NOMBRE:	NOMBRE:
DNI N°:	DNI N°:	DNI N°:

ANEXO 6

TABLAS, FIGURAS Y FOTOS















UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VALENZUELA RAMOS MARISEL ROXANA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "FACTORES ASOCIADOS A LA SATISFACCION DE LOS PACIENTES CON ATENCION ODONTOLOGICA, EN UN CENTRO DE SALUD, TACNA-2022.", cuyos autores son ALARCON BARAZORDA XIOMARA, SALVADOR VASQUEZ ADRIAN MARTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 16 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VALENZUELA RAMOS MARISEL ROXANA DNI: 40400629 ORCID: 0000-0002-1857-3937	Firmado electrónicamente por: MRVALENZUELAV el 16-12-2022 18:13:25

Código documento Trilce: TRI - 0491705