



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología
en un centro de salud de Catacaos - Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Cirujano Dentista

AUTORES:

Macalupu Yarleque, Katia Yasmin (orcid.org/0000-0002-7785-3955)

More Seminario, Hilde Antonio (orcid.org/0000-0002-6114-365X)

ASESORA:

Dra. Enoki Miñano, Erika Raquel (orcid.org/0000-0002-3378-5970)

CO-ASESOR:

Mg. Seminario Trelles, Oscar Alex (orcid.org/0000-0002-2703-3553)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por brindarme vida y salud para poder cumplir con una de mis metas. A mis padres Ernesto y Rita por su apoyo incondicional, por sus consejos, enseñanzas y por la confianza que depositaron en mí. A mis hermanos Abel y Karen por su ayuda y apoyo durante este proceso, y sobre todo por la motivación que día a día me proporcionaban, la cual fue fundamental para el desarrollo de esta carrera profesional.

Katia Macalupú Yarlequé.

A Dios por darme salud y tener las fuerzas necesarias para lograr mis objetivos trazados. A mi madre a quién admiro tanto por su fortaleza y sobre todo por las enseñanzas y valores que sirvieron para convertirme en una persona de bien, gracias infinitamente por el apoyo incondicional a lo largo de todos los años en la universidad.

Antonio More Seminario.

Agradecimiento

A nuestra asesora la Dra Erika Enoki Miñano por su paciencia, enseñanzas, consejos, comprensión y sobre todo por haber compartido su conocimiento, gracias a ello hemos podido ejecutar de forma esplendida nuestra investigación.

A nuestro asesor temático el Mg Oscar Seminario Trelles por el apoyo y la paciencia que nos brindó durante el desarrollo de nuestra investigación.

A nuestros docentes de la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y dedicación que pusieron a lo largo de estos años en la universidad y colaboraron en nuestra formación profesional.

A Dios porque nos guía y nos da la fortaleza necesaria para poder perseverar de manera satisfactoria en este proceso con el fin de lograr nuestros objetivos y metas.

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.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	114
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS.....	35

Índice de tablas

Tabla 1. Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.....	15
Tabla 2. Satisfacción de los pacientes respecto a la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos - Piura.....	16
Tabla 3. Satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.....	17
Tabla 4. Satisfacción de los pacientes respecto a la seguridad en el servicio de odontología en los centros de salud de Catacaos - Piura.....	18
Tabla 5. Satisfacción de los pacientes respecto a la empatía en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.....	19
Tabla 6. Satisfacción de los pacientes respecto a aspectos tangibles en el servicio de odontología en el centro de salud de Catacaos - Piura.....	20

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura durante el año 2022. El estudio fue de tipo básico, con diseño no experimental, descriptivo y transversal; la muestra estuvo conformada por 235 pacientes atendidos en servicio de odontología. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL, constó de dos partes: expectativas y percepciones, cada una de ellas presenta 22 preguntas. Los resultados mostraron que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología fue 42,2%, mientras que el 57,8% estaban insatisfechos. La satisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad fue 40,4%, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un 32,8%, la dimensión seguridad el 52,7% estaba satisfecho, en la dimensión empatía el 49,1% y la dimensión aspectos tangibles el 35% de los pacientes estaba satisfecho. Se concluyó que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontología estaban insatisfechos con la atención recibida en el centro de salud durante el año 2022.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, atención dental, centro de salud

Abstract

The objective of this research was to determine the satisfaction of patients treated in the dental service during the Catacaos - Piura health center in 2022. The study was basic, with a non-experimental, descriptive and cross-sectional design; the sample consisted of 235 patients treated in the dentistry service. The technique obtained was the survey and the data collection instrument was the SERVQUAL questionnaire that measures patient satisfaction, consists of two parts referring to expectations and perceptions, each of them has 22 questions. The results showed that the satisfaction of patients treated in the dentistry service was 42.2%, while 57.8% were dissatisfied. Satisfaction with respect to the trust dimension was 40.4%, the responsiveness dimension obtained 32.8%, the security dimension 52.7% were satisfied, in the empathy dimension 49.1% and the dimension tangible aspects 35% of patients were satisfied. It was concluded that most of the patients treated in the dentistry service were dissatisfied with the care received in the health center during the year 2022.

Keywords: Patient satisfaction, dental care, health centers.

I. INTRODUCCIÓN

Algunos factores como la deficiencia del prestador de servicio de salud, el tipo de relación del médico con el paciente, una mala infraestructura del establecimiento, materiales y equipos odontológicos en mal estado, largo tiempo de espera para la consulta, pueden intervenir negativamente en la satisfacción de los pacientes, llegando a tal punto que estos dejan de acudir a la consulta abandonando los tratamientos odontológicos. Esta actitud puede generar un problema en la salud bucal del paciente, por esta razón es fundamental ofrecer un servicio adecuado en los centros de salud y cumplir con las expectativas del paciente, generando la visita continua de cierta población que necesita atención odontológica por diferentes enfermedades bucales.¹

Se considera un aspecto fundamental la calidad en la que se ofrece un servicio de salud, asimismo la satisfacción que presenta el paciente debería ser el objetivo principal para todo encargado que ofrece tales servicios, esta se encuentra relacionada con la edad, educación e ingresos del paciente. Actualmente se considera un tema de vital importancia porque a partir de ello se pueden generar opciones con el fin de mejorar la atención en los establecimientos de salud.²

El nivel de satisfacción puede ser medido utilizando el instrumento de medición SERVQUAL. Este instrumento se empleó en varias investigaciones sobre satisfacción y también se consideró adecuado en entornos de atención médica y para poder adaptarse al entorno específico se realizaron algunas variaciones.³ En el Perú el cuestionario SERVQUAL se modificó para su aplicación hospitalaria; posteriormente el instrumento SERVQUAL modificado por MINSA fue también cambiado de tal modo para ser aplicado especialmente en hospitales del seguro social.²

A nivel internacional en una investigación realizada en Brasil se estableció que el nivel de satisfacción con el servicio de salud brindado fue 21,1%.⁴ En el Perú, en una investigación manifestaron que la satisfacción total en el servicio de medicina interna fue 60,3%.⁵ Mientras que en un hospital de la ciudad de Chiclayo los pacientes reflejaron un nivel alto de insatisfacción al evaluar el servicio de emergencia, donde el 64,2% de los usuarios se encontraban insatisfechos. Por consiguiente, se estima que la satisfacción que presentan los pacientes puede

representar la mejoría o deficiencia de la atención en el área de salud bucal. Otro punto a considerar es que, la satisfacción puede diferir si la prestación de servicios es privado o público, en una investigación determinaron que los pacientes del sector privado presentaban mejor satisfacción en los servicios de salud que los pacientes del sector público.⁶

Por otro lado, el cumplir con las expectativas y demandas del paciente, así también como brindar la seguridad necesaria, proporcionar las respuestas adecuadas y resolver las dudas del mismo, conlleva a una mejor satisfacción, consiguiendo en un futuro el regreso de los pacientes para recibir un tratamiento posterior de buena calidad.⁷ Es así, que se encontró que el 80,4% de las personas en el consultorio de odontología estaban satisfechos con el servicio que les ofrecieron.⁸ Es por ello, que para brindar una atención apropiada, se cree necesaria una evaluación constante de la satisfacción del paciente en los servicios odontológicos. Además, se considera importante fortalecer ciertas actitudes como ser amable, explicar el procedimiento a realizar, ser meticuloso, poseer habilidad técnica e inspirar confianza a los pacientes, siendo un aspecto fundamental durante la consulta odontológica.⁹

Analizada la problemática anterior se propuso la siguiente pregunta, ¿Cuál es la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura en el año 2022?

Esta investigación se realizó puesto que existen escasos estudios sobre este tema en el Perú y no se encontró mucha información a nivel regional, es por esta razón que dicha investigación puede contribuir para conocer la satisfacción de los pacientes en la atención odontológica que reciben en el centro de salud. Asimismo, puede ayudar a analizar la problemática conociendo la opinión de los pacientes y en función a los resultados obtenidos, se propongan estrategias con el fin de mejorar o mantener la satisfacción de los pacientes. Además, sirve de conocimiento para otros investigadores y profesionales de la salud sobre aquellos aspectos a tener en cuenta durante la atención odontológica.

Esta investigación tuvo como objetivo general; Determinar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura. Asimismo, los objetivos específicos son; determinar la satisfacción de los pacientes con respecto a fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud

de Catacaos – Piura; determinar la satisfacción de los pacientes con respecto a capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura; determinar la satisfacción de los pacientes con respecto a seguridad en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura; determinar la satisfacción de los pacientes con respecto a empatía en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura; determinar la satisfacción de los pacientes en relación a aspectos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura.

II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestran los siguientes antecedentes; Alfaro¹⁰ (2021) en El Salvador, realizó una investigación “Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado”, la muestra fue de 321 pacientes en diez clínicas odontológicas de la ciudad, el instrumento de recolección de datos utilizado fue el modelo SERVQUAL, dicha encuesta constaba de 21 preguntas y utilizaron una escala numérica de Likert. En los resultados se evidenció que la dimensión tangibilidad presentaba un 90 % de satisfacción, por otro lado, la dimensión de seguridad un 97 % de satisfacción, la empatía en este estudio obtuvo un 94 % de satisfacción en el paciente, la dimensión capacidad de respuesta logró el 92 % de satisfacción de los pacientes y por último la dimensión fiabilidad presentó un 91 %. En este estudio se concluyó que desde la percepción de los pacientes todas las clínicas dentales evaluadas, registraban una satisfacción por arriba del 85%.

Chiroque et al¹¹ (2021) en Lima – Perú, realizaron un estudio denominado “Satisfacción en atención odontológica especializada para pacientes militares durante el COVID-19”, participaron un total de 394 pacientes militares que recibieron atención especializada en el Departamento de Estomatología, se utilizó el Cuestionario SERVQUAL modificado. Los resultados del estudio indicaron que la satisfacción global fue 82,49%. En cuanto a las dimensiones evaluadas, la que obtuvo mayor satisfacción fue la empatía con 84,77%, seguida de la dimensión seguridad 84,01%, fiabilidad 73,60%, capacidad de respuesta 64,97% y elementos tangibles 44,67%. Concluyeron que el nivel de satisfacción total fue considerado un nivel de satisfacción aceptable; además la dimensión que presentó mayor satisfacción fue empatía, que hay relación entre la satisfacción total y las variables edad, sexo, nivel de instrucción, servicio de atención y situación laboral.

Himawat et al¹² (2021) en Indonesia, “Resumen del nivel de satisfacción de los pacientes en la clínica dental cimahi tengah health center Indonesia”, esta investigación fue observacional, se obtuvo una muestra total de 46 pacientes, para determinar el nivel de satisfacción del paciente en la clínica dental usaron el instrumento SERVQUAL. Los resultados indicaron que la satisfacción general fue 48,5%. Con respecto a la dimensión de aspectos tangibles la satisfacción fue 49%,

el nivel de satisfacción del paciente en la dimensión de confiabilidad 51%, en la dimensión de capacidad de respuesta 50%, en la dimensión de seguridad el 46,5% y en la dimensión de empatía 46,3 %. Concluyeron que según el análisis de las respuestas de los pacientes en relación al nivel de satisfacción del paciente en la clínica dental de Puskesmas Cimahi Tengah, se puede decir que es muy satisfactorio con un porcentaje de 48,5%.

Lara et al² (2020) en Lima - Perú, realizaron el estudio “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”, la población constaba de 702 personas, ellos utilizaron el cuestionario SERVQUAL modificado por Minsa, el cual presenta cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, aspectos tangibles. En cada criterio de evaluación de la calidad los resultados se expresaron en porcentajes, estos indicaron que la satisfacción en la dimensión fiabilidad fue de 50,80%, en la dimensión capacidad de respuesta 30,88%, en seguridad 45,98%, en empatía 33,56% y en la dimensión de aspectos tangibles 32,26%. En este estudio se concluyó que no se logró el nivel de satisfacción estándar, puesto que el 88,6% de los pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estaban insatisfechos.

Febres et al⁵ (2020) en Huancayo – Perú, “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión”, la población del estudio estuvo conformada por 292 pacientes, con el fin de evaluar la calidad de servicio que ofrece el sistema de salud del hospital se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Según los resultados el nivel de satisfacción global fue 60,3%. Mientras que las dimensiones seguridad obtuvo 86,8% y empatía 80,3%, en la dimensión capacidad de respuesta se logró un 44,5%, fiabilidad 46,8% y por último aspectos tangibles 43% de satisfacción. La dimensión con el mayor nivel de insatisfacción fue aspectos tangibles con un 57,1%, seguida de la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de salud con el 55,5% de insatisfacción. En esta investigación concluyeron que el nivel de satisfacción de la calidad del servicio de los pacientes fue 60,3% en el consultorio del hospital Daniel Alcides Carrión en Huancayo.

Ghimire et al¹³ (2020) en Nepal, realizaron el estudio “Evaluación de la calidad del servicio de salud basada en el cuestionario SERVQUAL en un hospital privado del

oeste de Nepal”, participaron un total de 203 pacientes adultos, la respuesta de los pacientes se recopiló mediante el cuestionario SERVQUAL y los datos se evaluaron según la escala numérica Likert. Los resultados indicaron que el 89,12% de los pacientes estaban satisfechos con la calidad del servicio de salud que brinda el hospital. Las dimensiones de Fiabilidad obtuvieron un 65%, garantía 64%, aspectos tangibles 20%, empatía 65% y la dimensión sensibilidad 65%. Concluyeron que el nivel de satisfacción total fue 89,12%.

Mena et al¹⁴ (2017) en Ecuador, ejecutaron un estudio “Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica de pregrado de la Universidad Central del Ecuador”, la muestra se tomó a una población de pacientes que acudían a la Clínica Odontológica, para usar una escala de Likert, se recodificó los ítems, reduciendo a cinco niveles y facilitar la interpretación de resultados. Los resultados indicaron que la satisfacción de los pacientes en la dimensión de capacidad de respuesta fue 93%, en la dimensión empatía fue 99%, en fiabilidad 97%, en elementos tangibles 97% y en seguridad fue 99%. Se concluyó que el nivel de satisfacción de los usuarios fue el 97%, de los cuales el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio, así también la dimensión con mayor grado de satisfacción en la calidad del servicio fue seguridad.

Husain et al¹⁵ (2017) en Indonesia, “Relación entre la Calidad del Servicio en el centro de salud pública y satisfacción del paciente”, participaron un total de 192 pacientes del centro de servicio de salud se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, la puntuación se dio de acuerdo con el estudio de Likert. Los resultados manifestaron que de las cinco dimensiones evaluadas con respecto a seguridad el nivel de satisfacción fue 89,6%, con la dimensión empatía 89,6%, en la dimensión capacidad de respuesta 91,7%, en la dimensión aspectos tangibles 92,2% y en la dimensión fiabilidad 92,2%. En este estudio se concluyó que el nivel más bajo de satisfacción de los pacientes en la dimensión seguridad y empatía fue de 10,4%, mientras que el 99,5% de los encuestados consideró que el servicio prestado fue bueno.

La satisfacción del usuario es de suma importancia puesto que simboliza la valoración que este realiza con respecto a la atención que recibe¹⁶, cuando se realiza esta valoración se puede entender sus necesidades, por ello es fundamental

que los establecimientos de salud ofrezcan una atención oportuna¹¹, por lo tanto, la satisfacción se considera un componente fundamental de la atención médica en general, además puede verse involucrada en los resultados y el éxito del tratamiento.¹⁷

La calidad del servicio puede medirse tanto por las expectativas, como por las percepciones de los clientes, refiriéndose a percepción como la evaluación que realizan las personas después de recibir un servicio, mientras que las expectativas se consideran deseos o necesidades de los clientes, es decir, lo que esperan recibir de un servicio. La diferencia entre percepción y expectativa a lo largo de las dimensiones va a determinar la brecha de calidad del servicio y por ende mantener a la persona satisfecha. Por otro lado, dicha satisfacción corresponde a la evaluación del servicio recibido con referencia a las experiencias propias de la persona frente a un servicio brindado.¹⁸

Entonces la satisfacción que los usuarios presentan al asistir a cualquier servicio o consulta odontológica y que luego transmiten a sus amigos, familiares y conocidos es una pieza importante puesto que se convierte en un indicador fiable sobre el cumplimiento con las expectativas del paciente lo que conlleva a una buena calidad de atención, asimismo el usuario calificará como excelente, siendo reflejado en la obtención de nuevos pacientes y el retorno de ellos cada vez que tengan algún problema de salud bucal, este hecho garantiza el éxito de cualquier centro de salud.¹⁹

La calidad de atención hace referencia a la satisfacción percibida por los clientes refiriéndose a la atención recibida, toda esta información sobre satisfacción del paciente y la calidad de atención puede servir para mejorar y organizar los servicios prestados para en un futuro poder recaudar sistemáticamente esta información para que tales servicios puedan evolucionar satisfactoriamente por el bienestar de los futuros usuarios pudiendo así cumplir con los diferentes parámetros y expectativas con las que llega el paciente a los servicios de salud.¹⁵

La calidad se considera como un aspecto clave en la particularidad de un servicio brindado y así también es una gran ventaja frente a la competencia. Tanto así que para lograr una mejora en ofrecer los servicios se tienen que atravesar retos y dificultades que luego de ser enfrentados serán beneficiarios con el éxito de todo lo

que abarca servicios de salud, se debe tener en cuenta que para mejorar continuamente se deben primero identificar y posteriormente resolver los problemas o deficiencias que perjudican directamente la satisfacción.²⁰

La calidad del servicio odontológico se ve reflejada en el personal que ofrece atención y la circunstancia que se encuentran las instalaciones en la que se presta el servicio, para ello se debe contar con una serie de actitudes y habilidades que van a servir de apoyo para el buen desempeño del odontólogo durante la consulta, además existen elementos como la tecnología, la eficacia y rapidez con la que se efectúen los tratamientos, la capacidad de respuesta ante diferentes inconvenientes que se pueden presentar, una técnica adecuada y la ética del profesional en conjunto son componentes que aseguran la calidad del servicio odontológico.²¹

Por otro lado, los odontólogos no solo deben poseer un amplio conocimiento y comprensión de los diferentes temas que afectan directa e indirectamente la práctica odontológica, sino que también contar con habilidades como el liderazgo para de esta manera transmitir seguridad y buena comunicación a su equipo de trabajo y así ejecutar de manera factible el trabajo en equipo tienen que mantenerse actualizados a nuevos equipos y técnicas para la práctica profesional de esta manera conseguir los resultados esperados y brindarle satisfacción a los pacientes.²²

SERVQUAL es un cuestionario que sirve para evaluar el nivel de satisfacción a través de preguntas que fueron desarrolladas por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry en los Estados Unidos con la finalidad de medir la calidad de servicio.²³ El instrumento SERVQUAL es el más utilizado por gran parte del mundo en la actualidad, se puede decir que no solo se utiliza en los servicios de salud sino que también se puede aplicar en diferentes ámbitos, este instrumento va a determinar la satisfacción de las personas a través de un cuestionario que está compuesto por 22 preguntas, las cuales se valorizan del 1 al 7, donde el nivel más bajo corresponde al número 1 y como nivel más elevado al número 7, este a la vez se divide en 5 dimensiones.²⁴

Por su alta validez y confiabilidad le permite ser utilizada en una rama de la ciencia tan importante como es el sector salud, SERVQUAL se encuentra en

funcionamiento por el ministerio de salud del Perú, lo cual va a permitir evaluar la satisfacción de las personas al aplicar dicho cuestionario, se verá reflejado la calidad de atención odontológica dependiendo de las expectativas y percepciones que pueden presentar los pacientes dentro de los establecimientos de salud.²¹

Elementos tangibles; son aquellos elementos físicos que el paciente percibe del centro que brinda los servicios, se encuentra relacionada con la infraestructura, instrumentos, equipos, comodidad, mobiliario, procedimientos, instrucciones, señales de orientación a las personas y limpieza del lugar de atención.²⁵

Fiabilidad; capacidad que tiene el personal para ofrecer un servicio de una manera fiable y adecuada. Se refiere a la credibilidad que transmite del servicio que se proporciona. Tener la certeza del buen manejo de algo.²⁵

Capacidad de respuesta; se refiere a la habilidad de actuar ante cualquier situación problemática o evento que puede ocurrir antes o en el transcurso de la atención. Es la disponibilidad y decisión que se tiene para prestar ayuda a las personas y brindar o facilitar un servicio con prontitud.²⁶

Seguridad; corresponde a la certeza, convicción y franqueza que ocasiona el actuar de la persona que ofrece el servicio, manifestando que se tiene conocimiento e ideas claras de algo para inspirar credibilidad.²⁶

Empatía; se considera la disposición que se tiene para identificarse mental y afectivamente con la otra persona, haciendo que se atienda de una manera individualizada y con esmero las necesidades de los clientes.²⁷

El servicio de odontología se diferencia de otros servicios puesto que requiere un contacto más personal e íntimo con el paciente, hasta el procedimiento odontológico más sencillo puede tomar una sesión de larga duración.²⁸

Los centros tanto públicos como privados, deberían reconocer sus fortalezas y debilidades, la prestación de servicios sanitarios puede mejorar detectando las dificultades actuales²⁹, es por esta razón que necesitan evaluar la satisfacción.³⁰

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo básica debido a que dicha investigación aporta nuevo conocimiento científico, sin utilidad práctica, es decir con ella no se resuelve ningún problema de investigación inmediato y puede servir de base teórica para otro tipo de investigación.³¹

3.1.2. Diseño de investigación:

Diseño no experimental puesto que las variables de estudio no se manipularán a lo largo de la investigación y el objeto de estudio es analizado en su entorno natural sin cambiar ninguna situación. Transversal porque la información se recolecta en un solo momento y en un único tiempo, es decir solo una vez, no se evalúa la evolución de las variables y descriptivo simple dado que la recolección de los datos es contemporánea respecto a la variable en una población determinada.^{32,33}

3.2. Variables y operacionalización

Satisfacción, es una variable de tipo cualitativa y de escala de medición Nominal, su definición conceptual es un conjunto de sentimientos o resultados que se encuentran relacionados con la experiencia percibida por la persona hacia cualquier producto o servicio.³⁴

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

La población de la investigación consta de todos los pacientes que asisten a consulta al centro de salud de Catacaos. La población aproximada estuvo conformada por 602 teniendo en cuenta los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos en el período de septiembre a octubre del año 2021, fuente área de estadística del centro de salud I-4 Catacaos.

Criterios de inclusión:

Pacientes que acudan a consulta en el servicio de odontología que sean mayores de dieciocho años.

Pacientes que acudan a la consulta en el servicio odontología durante los meses de septiembre y octubre del año 2022.

Pacientes atendidos en la consulta odontológica que firmen el consentimiento informado.

Criterios de Exclusión:

Pacientes que no terminaron de desarrollar completamente el cuestionario.

Pacientes con capacidades diferentes que presenten dificultad para desarrollar el cuestionario.

3.3.2 Muestra:

Para encontrar el cálculo de la muestra se tomó como referencia el dato de población aproximada y se utilizó la fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{602 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (602 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{586,1608}{2,4629}$$

$$n = 235$$

Por tanto, el tamaño de la muestra estuvo conformada por 235 pacientes.

3.3.3 Muestreo:

Se seleccionó mediante muestreo no probabilístico por conveniencia en el mes de septiembre a octubre del año 2022, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión hasta completar el tamaño de muestra requerido

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta, mientras que el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL, con el fin de determinar la satisfacción de pacientes que se atendieron en el servicio de odontología, se adaptó el cuestionario SERVQUAL modificado al ámbito odontológico. (Anexo 2)

SERVQUAL consta de dos partes, la primera instancia recolecta la información correspondiente a lo que es expectativas del paciente y la segunda parte, recoge información de que son las percepciones. Cada parte se compone de 22 preguntas o ítems, divididas en cinco dimensiones, siendo fiabilidad la primera dimensión, abarca desde la pregunta 01 a la 05, la segunda es la dimensión capacidad de respuesta que abarcara desde la pregunta 06 a la 09, la tercera dimensión vendría a ser seguridad abarcando desde la pregunta 10 al 13 respectivamente, empatía vendría a ser la cuarta dimensión y abarca desde la pregunta 14 a la 18 siendo aspectos tangibles la última de las dimensiones abarcando las siguientes preguntas 19 a la 22.³⁵

El cuestionario usó una escala numérica con una valoración del 1 al 7, donde se considera como el valor más bajo al 1, siendo 7 el valor más alto, la cual cada paciente seleccionó conforme a su situación. Se calificó la satisfacción con la suma obtenida de las preguntas de percepción y expectativas. Se considera como pacientes satisfechos a los valores positivos (+), los cuales se obtuvieron por la diferencia entre las expectativas (E) y las percepciones (P), mientras que los valores negativos (-) corresponden a pacientes insatisfechos. Se puede evaluar el porcentaje de pacientes satisfechos para cada una de las preguntas, dimensiones y un porcentaje general de satisfacción e insatisfacción de los usuarios (sumando los porcentajes de pacientes insatisfechos y satisfechos, luego se dividen entre 22 que es el total de preguntas).³⁶

Con respecto a la interpretación de los resultados, para lograr determinar el nivel de satisfacción global es de suma importancia considerar obtener un estándar esperado que sea superior al de 60%. Mientras que para el porcentaje de insatisfacción los valores por arriba del 60% se consideran por mejorar, los porcentajes de 40-60% se estiman en proceso y por abajo del 40% se indica que es aceptable.^{36,37}

En Perú en un estudio ejecutado por Febres et al⁵ manifestaron que el cuestionario SERVQUAL cuenta con 0,975 de validez, este corresponde a la atención en consulta externa. Se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,98, lo cual indicaría que el instrumento mencionado anteriormente cuenta con una elevada confiabilidad. Asimismo, en otra investigación realizada por Rodríguez³⁸ se validó el cuestionario por cinco expertos los cuales evaluaron la relación existente entre la dimensión, la variable y la opción de respuesta, luego mediante la prueba estadística de Coeficiente de Validez de Aiken, encontraron un coeficiente de 0,85 lo que significa que el instrumento SERVQUAL tiene validez de contenido. Asimismo, para evaluar la confiabilidad del instrumento realizamos la prueba piloto en 20 pacientes y aplicando el coeficiente Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad de 0,934, evidenciándose que el instrumento tiene una alta confiabilidad. (Anexo 4)

Por otra parte, el Ministerio de Salud realizó algunas variaciones, adaptando el contenido y el modelo del cuestionario, por lo que se obtuvo el llamado cuestionario SERVQUAL modificado, dicho cuestionario define la calidad de la atención del paciente como la diferencia tanto de las expectativas y las percepciones del usuario, por lograr una alta confiabilidad y efectividad, se ha utilizado en el Perú en los servicios de salud.³⁹

3.5. Procedimientos

Se solicitó a la dirección de escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo Piura, una carta de presentación dirigida a la jefe del establecimiento de salud de Catacaos para la aplicación del instrumento en los meses de setiembre a octubre, luego se solicitó al director del centro de salud de Catacaos el permiso correspondiente para poder aplicar el instrumento de evaluación del nivel de satisfacción en el servicio de odontología. (Anexo 5)

Se aplicó la encuesta a los pacientes de lunes a viernes en el horario 8 de la mañana a 6 de la tarde y los días sábados de 8 am a 2 pm, se verificó que los pacientes que deseen participar sean atendidos en el consultorio de odontología, asimismo se les comunicó a los pacientes en que consiste el proyecto de investigación dándoles a conocer las indicaciones necesarias para el llenado correcto del cuestionario. Aquellos pacientes que aceptaron participar de la investigación de forma libre y voluntaria firmaron el consentimiento informado. La primera parte del cuestionario que corresponde a expectativas, lo llenaron en el pasillo de espera antes de pasar por el consultorio de odontología, después de finalizar la atención completaron la parte de percepciones, la cual se realizó dentro del consultorio.

3.6. Método de análisis de datos

La información recolectada se almacenó en Microsoft office Excel 2019, para el análisis estadístico descriptivo utilizamos el programa SPSS, mediante tablas de distribución de frecuencia para obtener el nivel de satisfacción.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se realizó teniendo en consideración los principios éticos de la Declaración de Helsinki, indicando que no implica ningún tipo de riesgo ni costo para el paciente; de privacidad y confidencialidad puesto que se trató de resguardar su identidad e información personal, los cuales fueron manejados sólo para fines de la investigación; y asimismo para ser partícipe de dicho estudio se solicitó el llenado de consentimiento informado, aceptando libre y voluntariamente su participación.⁴⁰

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción del paciente	N	%
Satisfecho	99	42,2
Insatisfecho	136	57,8
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la Tabla 1, se puede evidenciar que de los 235 pacientes atendidos en el servicio de odontología en el centro de salud de catacaos, 99 pacientes que corresponden al 42,2% se muestran satisfechos, mientras que 136 que es el 57,8% se muestra insatisfecho.

Tabla 2. Satisfacción de los pacientes respecto a la fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción según fiabilidad	N	%
Satisfecho	95	40,4
Insatisfecho	140	59,6
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la Tabla 2, observamos que la satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos según la dimensión fiabilidad fue 40,4%, mientras que el 59,6% de los pacientes se mostraban insatisfechos.

Tabla 3. Satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de respuesta en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción según capacidad de respuesta	N	%
Satisfecho	77	32,8
Insatisfecho	158	67,2
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la tabla 3, observamos que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos según la dimensión capacidad de respuesta fue 32,8%, mientras que la insatisfacción de los pacientes fue 67,2%.

Tabla 4. Satisfacción de los pacientes respecto a la seguridad en el servicio de odontología en los centros de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción en relación a seguridad	N	%
Satisfecho	124	52,7
Insatisfecho	111	47,3
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la tabla 4, observamos que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud en Catacaos según la dimensión de seguridad fue 52,7% y el 47,3% de los pacientes se muestran insatisfechos.

Tabla 5. Satisfacción de los pacientes respecto a la empatía en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción en relación a empatía	N	%
Satisfecho	115	49,1
Insatisfecho	120	50,9
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la tabla 5 observamos que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos en relación a la dimensión empatía, se mostraba el 49,1% satisfecho, mientras que 50,9% se mostraban insatisfechos.

Tabla 6. Satisfacción de los pacientes respecto a aspectos tangibles en el servicio de odontología en el centro de salud de Catacaos - Piura.

Satisfacción en relación a aspectos tangibles	N	%
Satisfecho	82	35
Insatisfecho	153	65
Total	235	100

Fuente: Base propia de Investigadores

En la tabla 6 podemos observar que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en los centros de salud de Catacaos en relación a la dimensión aspectos tangibles fue 35%, mientras que la insatisfacción de los pacientes fue 65%.

V. DISCUSIÓN

En los resultados de la presente investigación se muestra que la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de un centro de salud de Catacaos - Piura fue 42,2% mientras que el 57,8% estuvieron insatisfechos, esto significa que existe un mayor porcentaje de insatisfacción en la atención que reciben los usuarios en dicho establecimiento de salud. Tales resultados se asemejan con el estudio de Lara et al² donde encontraron que el 88,6% de los pacientes atendidos estaban insatisfechos, mostrando que la institución no logró un nivel de satisfacción requerido, esto es debido a que ambos centros de salud pertenecen a la misma categoría y se observa con mayor frecuencia que estas instituciones públicas carecen de insumos, materiales e instrumental suficientes para brindar una adecuada atención, así también el largo tiempo que esperan por la gran cantidad de pacientes que acuden a consulta, los graves problemas de infraestructura entre otros aspectos son los que llevarían a un alto porcentaje de insatisfacción.

En este estudio se encontró que en la dimensión de fiabilidad el 40,4% de los usuarios estaban satisfechos, mientras que el 59,6% insatisfecho, este bajo nivel de satisfacción que presentan los pacientes se debe a que no siempre se cumple con el horario establecido por el centro salud o porque en ciertas oportunidades no atendieron alguna queja o reclamo dando solución al problema que presentaban, resultados similares presentaron los autores Febres et al⁵ quienes indicaron que la dimensión fiabilidad alcanzó el 46,8% de satisfacción y 53,2% de insatisfacción. Dicha insatisfacción se debe a que manifestaban que recibieron un mal diagnóstico puesto que no se les realizaba un examen completo, tenían que esperar mucho tiempo para ser atendidos, además que eran varios trámites que tenían que realizar para recibir la atención en el centro de salud, la poca empatía y desinterés hacia los pacientes, estos factores hicieron que ambos estudios presenten una alta insatisfacción en los usuarios.

En relación a la dimensión capacidad de respuesta en la investigación ejecutada por Lara et al² indicaron que el 30,8% de los pacientes se encontraban satisfechos y el 69,1% presentaba insatisfacción, evidencia semejante encontramos en este presente estudio puesto que el 32,8% se mostraron satisfechos con la atención

recibida con respecto a dicha dimensión, mientras que el 67,2% se encontraba insatisfecho. Lo contrario sucede con el estudio de Mena et al¹⁴ donde se indica que la satisfacción de los pacientes en la dimensión de capacidad de respuesta fue 93%, esto puede estar influenciado debido a que la investigación ejecutada por Mena et al¹⁴ se realizó en una clínica dental de una universidad privada, donde las instalaciones presentan última tecnología en equipos odontológicos, los insumos que se utilizan para los procedimientos son de mejor calidad, en cambio, en centros de salud del sector público como el de este estudio, adquieren gran cantidad de materiales pero a un menor precio, haciendo que los tratamientos dentales no sean tan duraderos. Otro punto, que esta dimensión evalúa es el tiempo que espera el usuario es corto, y si se le ofrece una atención eficaz de calidad, es por ello que en tal estudio indicaron mayor satisfacción, porque en una clínica privada los pacientes citados ya saben la hora que serán atendidos, lo que no es posible en un establecimiento del estado puesto que reciben la atención conforme van llegando.

Por otro lado, la dimensión seguridad obtuvo 52,7% de satisfacción, mientras que el 47,3% de insatisfacción, es la única dimensión que logró un mayor nivel de satisfacción en comparación a las demás dimensiones según la presente investigación, lo cual es un indicador de que se encontraban satisfechos con la experiencia del profesional de salud en el momento que realiza la atención, lo que refleja un correcto manejo de su habilidad con la que logra inspirar credibilidad y confianza, además se dan el tiempo suficiente para responder todas las inquietudes del paciente. Estos resultados coinciden con los estudios de Alfaro¹⁰ y Febres et al⁵, ellos mencionan que encontraron mayor satisfacción en la dimensión seguridad con un 97% y 86,8% respectivamente, lo cual demuestra que lo más importante para los pacientes es la relación que genera el personal médico con el paciente, lo que implica ser tratados adecuadamente, la disposición que tienen para llevar a cabo un tratamiento adecuado, brindarles información clara, precisa y sobre todo comprensible sobre los procedimientos a realizar, respetando la privacidad del usuario, todo ello conlleva a que el personal profesional genera confianza y seguridad al paciente que está siendo atendido, debido a los aspectos atendidos durante la consulta.

Husain et al¹⁵ en su estudio mostró que la dimensión empatía obtuvo un 89.6% de satisfacción y solo 10,4% de insatisfacción, a diferencia de nuestra investigación donde el 49,1% se encontraba satisfecho y el 50,9% insatisfecho. Esta diferencia puede deberse a que el personal administrativo a cargo de las clínicas cuenta con una excelente formación profesional, la cual les facilita desarrollarse satisfactoriamente generando una buena interacción, mientras que en una institución pública debido a que acuden muchos pacientes, el personal encargado de caja tanto como los que atienden la farmacia y admisión no pueden atender correctamente todas las inquietudes que presentan los usuarios.

Con respecto a la dimensión de aspectos tangibles, en la presente investigación alcanzó un porcentaje de 35% de satisfacción y 65% de insatisfacción, mientras que Himawat et al¹² en su estudio indicaron que la satisfacción fue 49% con respecto a tal dimensión, ambos estudios presentan una baja satisfacción, sin embargo existe una ligera diferencia, esto se debe porque en una clínica dental como en la investigación de Himawat et al¹², se dispone y se maneja los costos para poder satisfacerse tanto de equipos, infraestructura de la clínica, insumos y materiales dentales, lo que implica la realización de tratamientos de calidad, en un tiempo adecuado, además, tiene una buena organización de sus horas de trabajo, haciendo que se labore con más tranquilidad, proporcionando explicaciones al usuario acerca de la patología y posibles tratamientos a realizar.

La satisfacción según este estudio de la dimensión fiabilidad fue 40,4%, en la dimensión seguridad fue 52,7%, en aspectos tangibles el 35% estaba satisfecho y en la dimensión empatía 49,1%. Según Ghimire et al¹³ la dimensión fiabilidad estuvo 89,6% de los pacientes satisfechos, la dimensión seguridad 90,6%, aspectos tangibles 86,2%, empatía 89,6%, existe una gran diferencia puesto que esa investigación se realizó en un hospital privado. Las cinco dimensiones de la satisfacción presentan un alto porcentaje, debido a, que en los hospitales privados tienen mejor infraestructura e instalaciones a comparación de un establecimiento de salud del estado donde la mayoría se encuentra en pésimas condiciones, cabe recalcar que los pacientes que son atendidos y se les proporciona toda la información necesaria sobre sus patologías o tratamientos, presentan mayor satisfacción, a diferencia de los usuarios que no reciben mucha información.

Por otra parte, el autor Riaz et al¹⁸ menciona que la satisfacción es considerada una valoración del servicio que se recibe frente a las situaciones propias que experimenta la persona. En los hospitales públicos muchas veces las expectativas de los pacientes cambian al toparse con la realidad. Este hallazgo, también lo encontramos en nuestra investigación al ser realizada en un centro de salud público puesto que los resultados obtenidos revelan que los pacientes en gran parte se encontraban insatisfechos con la atención, esto se debe a que, en este sector aún existes limitaciones para una adecuada atención, lo cual afecta la satisfacción de las personas que acuden a tales centros de salud.

Las limitaciones que se presentaron en esta investigación fueron, el corto período de tiempo para la recolección de datos, es por ello que los resultados no pueden ser representativos. Otra limitación encontrada es que, no todos los pacientes se encontraban dispuestos a colaborar con la investigación, lo que demandó mayor tiempo en la recolección de datos. Así también, es el no poder ser comparado con otras investigaciones, en diferentes centros de salud, que usen el mismo instrumento de estudio realizado.

VI. CONCLUSIONES

1. Los pacientes atendidos en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura durante el año 2022 se encuentran insatisfechos con la atención.
2. Según la dimensión fiabilidad en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura, los pacientes están insatisfechos con la atención recibida.
3. Según la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura, los pacientes estaban insatisfechos con la atención recibida.
4. Según la dimensión seguridad en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura, la mayoría de los pacientes están satisfechos con la atención recibida.
5. Según la dimensión empatía en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura, los pacientes se encontraban insatisfechos con la atención recibida.
6. Según la dimensión aspectos tangibles en el servicio de odontología del centro de salud de Catacaos – Piura, los pacientes están insatisfechos con la atención recibida.

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendamos realizar más estudios que comparen la satisfacción del acompañante o familiar con la satisfacción del paciente que es atendido.
2. Se recomienda realizar investigaciones sobre la satisfacción del paciente en diferentes centros odontológicos del seguro social comparado con la satisfacción en instituciones del sector privado.
3. Se recomienda a los centros odontológicos realizar constantemente encuestas sobre satisfacción a los pacientes para medir la calidad de atención que reciben.
4. Recomendamos al centro de salud de Catacaos - Piura implementar alternativas que les permita aumentar la satisfacción de los pacientes, sobre todo en dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad, aspectos tangibles y empatía, puesto que en estas los pacientes se encontraban insatisfechos.

REFERENCIAS

1. Contreras R, Davis G, Núñez F. Patient satisfaction and quality of emergency dental care in Chilean public health services. J Oral Res [Internet]. 2018 [Citado 12 May 2022]; 7(6): 176-183. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/326755006_Patient_satisfaction_and_quality_of_emergency_dental_care_in_Chilean_public_health_services
2. Lara JJ, Hermoza RV, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana [Internet]. 2020 [Citado 8 May 2022]; 30(3):145-52. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
3. Zun AB, Ibrahim MI, Hamid A. Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. Oman Medical Journal [Internet]. 2018 [Citado 8 May 2022]; 33(5): 416-422. Disponible en: <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=ee495bd0-c3e6-4519-b5d4-40cf19ed4eaf%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#AN=131700482&db=a9h>
4. Braga N, Gomes S, Medeiros A, Cavalcanti Y, Figueiredo N, Nascimento NN. User satisfaction with Dental Specialty Centers in Brazil: Proposal of satisfaction index and associated factors. Community Dent Oral Epidemiol [Internet]. 2021 [Citado 12 May 2022]; 50(1): 67-73. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/cdoe.12718>
5. Febres RJ, Mercado MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum [Internet]. 2020 [Citado 8 May 2022]; 20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lang=es

6. Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. Int J Health Care Qual Assur [Internet]. 2017 [Citado 12 May 2022]; 30 (5): 477 - 488. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/316529788_Service_quality_patient_satisfaction_and_loyalty_in_the_Bangladesh_healthcare_sector
7. Ahmad S, Rahmat N, Farizal. Perception and expectation of dental clinic services in jakarta, Indonesia. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management [Internet]. 2021 [Citado 12 May 2022]; 843-852. Disponible en: Doi: 10.1108/IJHCQA-12-2014-0112
8. Mohit B; Nidhi G; Gurpreet S; Neha S. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution toward rendered dental treatment in Haryana, North India. Journal of Education and Health Promotion [Internet]. 2018 [Citado 12 May 2022]; 7(1): 81. Disponible: <https://www.proquest.com/docview/2101220320/C3D0743388904D6DPQ/43?accountid=37408>
9. Mamani M, Wilston A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno - 2017. Univ Nac Altiplano [Internet]. 2017 [citado 8 May 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540>.
10. Alfaro BN. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la uees en el sector privado. Crea cienc [Internet]. 2021 [Citado 8 May 2022]; 13(2): 47-60. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821>
11. Chiroque JM, León MR, Ticona RJ, Estrada LM. Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista Cubana de Medicina Militar [Internet]. 2021 [Citado 8 May 2022]; 51(1). Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824>

12. Himawati M, Rengganis K, Adawiyah R, Fasya D, Rosida U, Fitriyana N. Overview of patients satisfaction level at dental clinic cimahi tengah health center indonesia. Journal of Health and Dental Sciences [Internet]. 2021 [Citado 8 May 2022]; 1(2): 197-208. Disponible en: <http://185.210.144.141/index.php/jhds/article/view/27>
13. Ghimire P, Ghimire P, Acharya M. SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. Nepal Journal of Medical Sciences [Internet]. 2020 [Citado 8 May 2022]; 5(1):79-85. Disponible en: <https://www.njmsmanipal.com.np/njms/index.php/njms/article/view/51>
14. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. Revista Publicando [Internet]. 2017 [Citado 8 May 2022]; 4(11): 218-237. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
15. Hussain FA, Tegar MJ. Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. Global Journal of Health Science [Internet]. 2017 [Citado 8 May 2022]; 9(7). Disponible: <https://www.ccsenet.org/journal/index.php/gjhs/article/view/67163>
16. Espino R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N° 5-Sur gestión 2019 [Tesis]. La Paz: Facultad de medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica, Universidad Mayor de San Andrés; 2021. 26 p. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/27200/TE1850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

17. Rocha J, Pinto A, Batista M, Paula JS, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2017 [Citado 15 May 2022]; 30 (6): 568-576. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28714836/>
18. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci.* [Internet]. 2021 [Citado 8 May 2022]; 37(3):751-756. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/>
19. Jimenez MR. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio de odontología de un centro de salud - Morropón, Piura-2021 [Tesis]. Piura: Facultad de ciencias de la salud - Escuela profesional de estomatología, Universidad Cesar Vallejo; 2021. 12 p. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87342/Jimenez_RM_R-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
20. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Assessment of patient satisfaction level to dental health care services in Indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr* [Internet]. 2020 [Citado 15 May 2022]; 20. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2020.077>
21. Salazar P. Nivel de satisfacción del paciente adulto atendido en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, año 2018-I [Tesis]. Lima: Facultad de Odontología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. 31 p. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9632/Salazar_rp.pdf?sequence=3&isAllowed=y
22. Palmieri MM, Sánchez DM. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada de la Facultad de Odontología. *Rev Fac Odont* [Internet]. 2020 [Citado 15 May 2022]; 30(1). Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>

23. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J [Internet]. 2018 [Citado 15 May 2022]; 15(6):430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/#:~:text=SERVQUAL%20has%20been%20used%20in,terms%20of%20validity%20and%20reliability>
24. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pak J Med Sci [Internet]. 2021 [Citado 15 May 2022]; 37(3): 751-756. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/>
25. Akbar FH, Pratiwi R. Patient satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency. J Dentomaxillofac Sci [Internet]. 2016 [Citado 15 May 2022]; 1(3): 177-184. Disponible en: <https://jdmfs.org/index.php/jdmfs/article/view/313>
26. Umoke M, Umoke PC, Nwimo IO, Nwalieji CA, Onwe RN, Ifeanyi EN, Olaoluwa SA. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. SAGE Open Med [Internet]. 2020 [Citado 15 May 2022]; 8: 1-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7385818/>
27. Fuentes E. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolome en el año 2017 [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. 28 p. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUARDO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Bokadia S, Varghese S. Assessment of patients' satisfaction level on quality of health care provided by dental hospital. Invención de drogas hoy [Internet]. 2020

[Citado 15 May 2022]; 13(6): 909-913. Disponible en:
https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85088147891&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=*patient+AND+satisfaction*&st2=*dental+AND+care*&searchTerms=*clinic*%3f%21%22*%24&sid=c6c5e8688da6a93b2bbd8e5f39fa2edc&sot=b&sdt=b&sl=82&s=%28TITLE%28*patient+AND+satisfaction*%29+AND+TITLE%28*dental+AND+care*%29+AND+KEY%28*clinic*%29%29&relpos=0&citeCnt=1&searchTerm=&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1

29. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent* [Internet]. 2020 [Citado 15 May 2022]; 20. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7787801/>
30. Singh A, Puroit BM. 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. *Int J Dent* [Internet]. 2017 [Citado 15 May 2022]; 67(3): 172-179. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020653920317081>
31. Baena PG. Metodología de la investigación. 3a Ed. Col. San Juan Tliluaca; 2017.
32. Arias JL, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. Repositorio CONCYTEC [Internet]. 2021 [citado 24 de mayo de 2022]; 73-79. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
33. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. *Rev Médica Sanitas* [Internet]. 2018 [citado 24 de mayo de 2022]; 21 (3): 141-146. Disponible en: http://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf

34. Loth G, Godwin N. Customer satisfaction on health service delivery: a case of nhif temeke. Delhi Business Review [Internet]. 2018 [Citado 24 May 2022]; 19(1): 17. Disponible en: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/customer-satisfaction-on-health-service-delivery/docview/2162695572/se-2?accountid=37408>
35. Rahim AIA, Ibrahim MI, Musa KI, Chua SL, Yaacob NM. Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. Healthcare [Internet]. 2021 [citado 11 de Julio de 2022]; 9(10):1369. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8544585/>
36. Ruíz JL. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. Rev exp med [Internet]. 2016 [citado 11 de Julio de 2022]; 2(4):131 -135. Disponible en: <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68#:~:text=Resultados.,de%20satisfacci%C3%B3n%20bueno%20de%2028%25>.
37. Valero CS. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastian, 2017 [Tesis]. Cusco: Facultad de ciencias de la salud - Escuela profesional de estomatología, Universidad Andina del cusco; 2017. 44 p. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1332>
38. Rodríguez DL. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de ferreñafe, 2017 [Tesis]. Pimentel: Facultad de ciencias de la salud - Escuela académica profesional de estomatología Universidad Señor de Sipán; 2018. 25 p. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4400?show=full>
39. Mujica DI, Muñoz S. Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021 [Tesis]. Piura: Facultad de ciencias de la salud - Escuela profesional de estomatología, Universidad Cesar

Vallejo; 2021. 12 p. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74891>

40. Asociación Médica Mundial. AMM: Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial -Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos. [Internet]. 2017 [citado 11 Julio 2022]. Disponible en:
<https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	Es un conjunto de sentimientos o resultados que se encuentran relacionados con la experiencia percibida por la persona hacia cualquier producto o servicio. ³⁵	Mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL Modificado para medir la satisfacción del paciente. ⁵	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Satisfecho Insatisfecho	Nominal

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

		N° Encuesta:	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:			
Establecimiento de Salud:			
Fecha:	Hora de Inicio:	Hora Final:	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text"/>
		Acompañante	<input type="text"/>
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo		Masculino	<input type="text"/>
		Femenino	<input type="text"/>

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							

22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
----	---	---	--	--	--	--	--	--	--

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 3

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población

Z_{∞}^2 = Nivel de confianza (correspondiente con los valores de la tabla Z)

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado

e = error de muestreo

Datos:

N = 602 pacientes

Z_{∞}^2 = 1.96. correspondiente a un nivel de confianza del 95%.

p = q = Se asume que la proporción es del 50% (0.5). Bajo el criterio de máxima heterogeneidad.

e = 5% = 0.05 (error asumido por el investigador)

$$n = \frac{602 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (602 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{586,1608}{2,4629}$$

$$n = 235$$

ANEXO 4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

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

I. DATOS INFORMATIVOS

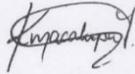
1.1. ESTUDIANTE :	Macalupú Yarlequé Katia Yasmin More Seminario Hilde Antonio
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario SERVQUAL
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	11/07/22
1.7. MUESTRA APLICADA :	20 pacientes

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Alfa de Cronbach: 0.934
------------------------------------	--------------------------------

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

Se aceptaron los 22 ítems iniciales.



Estudiante: Macalupú Yarlequé Katia Yasmin
DNI : 72231802



Estudiante: More Seminario Hilde Antonio
DNI : 72749271

Estadístico:



Dra. Miguel Ángel Paucar Espinoza
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 1035

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Sr.
Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director de la Escuela de Estomatología
Universidad Cesar Vallejo - Piura

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente, y a la vez, informarle que se les **otorga el permiso** a los alumnos **Katia Yasmin Macalupú Yarlequé** identificada con DNI 72231802 y **Antonio More Seminario** identificado con DNI 72749271, para la ejecución en los meses requeridos de su Tesis titulada **"Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura, 2022"**.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,

A blue ink signature is written over a circular stamp. The stamp contains the text "GOBIERNO REGIONAL PIURA" at the top, "DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD" in the middle, and "E.E.S.S. CATACAOS" at the bottom. Below the stamp, the text "Md. Carlos Javier Paicón Galán" and "JEFE DE ESTABLECIMIENTO" is printed.

Md. Carlos Javier Paicón Galán
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

Piura, 10 de junio de 2022

Piura, 07 de junio de 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 088-2022/UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Dr.
Carlos Javier Polcón Galán
Jefe de E.S I-4 Catacaos
Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Katia Yasmin Macalupú Yarlequé** identificada con DNI 72231802 y **Antonio More Seminario** identificado con DNI 72749271, quienes cursan el IX ciclo en la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo – Filial Piura, y están realizando su Tesis titulada "Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura, 2022".

Por lo tanto, solicito a usted autorización para realizar la ejecución de su tesis en la institución que dirige; asimismo, remitir dicha autorización al correo de la escuela ebecerra@ucv.edu.pe y crodriguez@ucv.edu.pe.

Sin otro particular, me despido de Ud. agradeciendo su valioso apoyo.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADORES: Macalupú Yarlequé Katia - More Seminario Antonio

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un centro de salud de Catacaos - Piura, 2022

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

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que lea correctamente las preguntas y responda con total sinceridad. El tiempo a emplear no será mayor a 15 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 y a las autoridades de Salud tener en consideración el nivel de satisfacción que refieren los pacientes del establecimiento de salud. Si usted desea comunicarse con los investigadores para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Macalupú Yarlequé Katia, Cel: 922413067, Correo: macalupuk18@gmail.com

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

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto 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 TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

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

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con el investigador More Seminario Hilde, Cel: 942068288, Correo: antonioseminario98@gmail.com. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

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

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

Fecha:

ANEXO 7

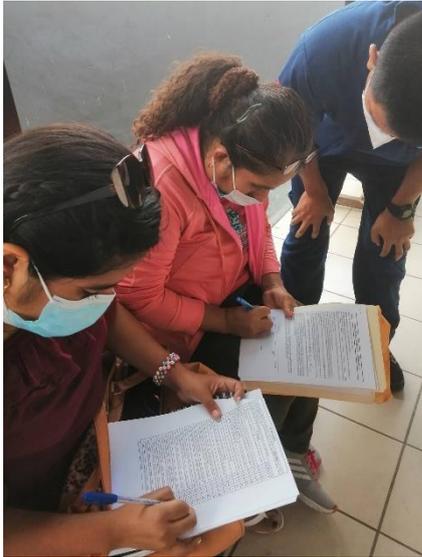
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO



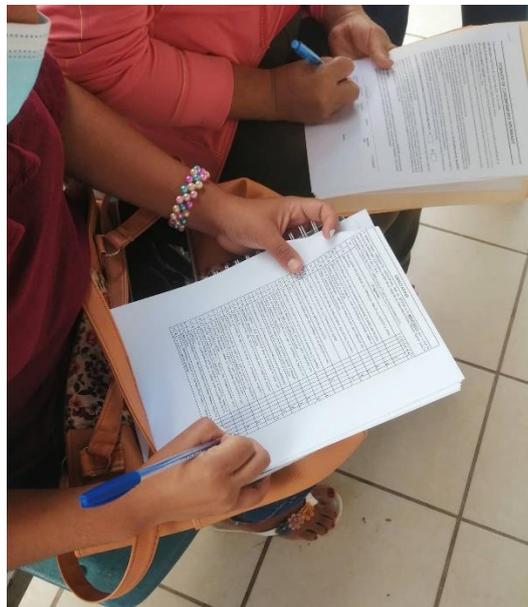
Consultorio de odontología del Centro de Salud



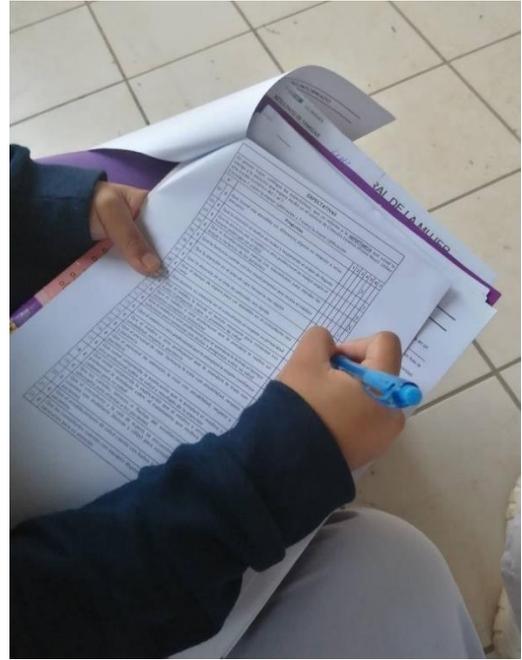
Aplicando el cuestionario a pacientes del establecimiento de salud.



Pacientes en el establecimiento de salud llenando el consentimiento informado



Pacientes completando el cuestionario.



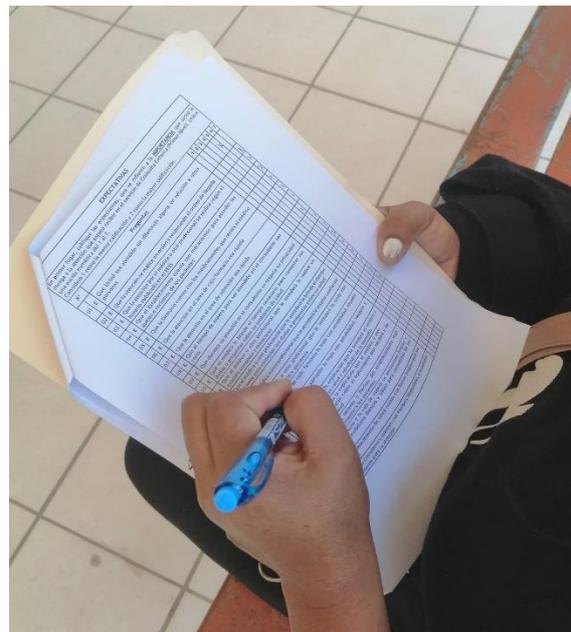
Paciente llenando la primera parte del cuestionario (Expectativas).



Paciente atendido en el consultorio de odontología.



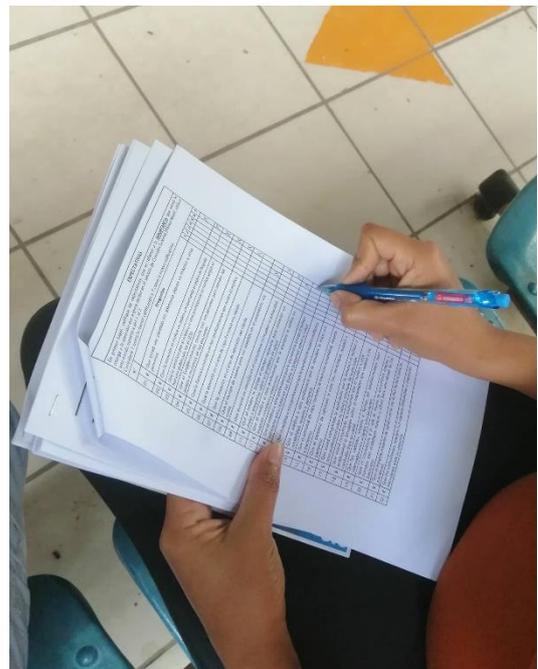
Paciente llenando segunda parte del cuestionario (Percepciones).



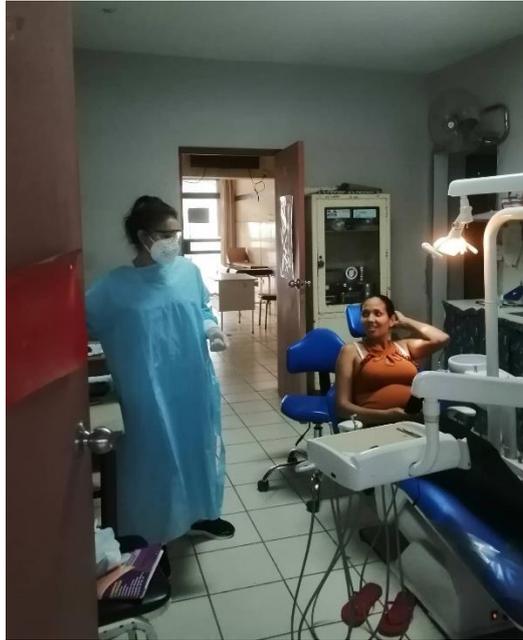
Pacientes llenando cuestionario antes de recibir la atención dental.



Llenando cuestionario después de haber recibido atención dental.



Paciente llenando la primera parte del cuestionario (Expectativas).



Paciente recibiendo atención en el consultorio dental.



Paciente llenando segunda parte del cuestionario (Percepciones)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ENOKI MIÑANO ERIKA RAQUEL, SEMINARIO TRELLES OSCAR ALEX, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN UN CENTRO DE SALUD DE CATACAOS- PIURA, 2022", cuyos autores son MACALUPU YARLEQUE KATIA YASMIN, MORE SEMINARIO HILDE ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 28 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ENOKI MIÑANO ERIKA RAQUEL, SEMINARIO TRELLES OSCAR ALEX DNI: 40167408 ORCID: 0000-0002-3378-5970	Firmado electrónicamente por: EENOKIM el 02-12-2022 08:09:00
ENOKI MIÑANO ERIKA RAQUEL, SEMINARIO TRELLES OSCAR ALEX DNI: 46412142 ORCID: 0000-0002-2703-3553	Firmado electrónicamente por: OSEMINARIOT3 el 02-12-2022 11:41:16

Código documento Trilce: TRI - 0457842