



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en  
dos instituciones privadas de Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Hedwar Rogelio Delgado Flores (ORCID: 0000-0003-1075-4124)

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vertíz Osores (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios.

Por haberme dado salud y fuerzas para poder lograr los objetivos trazados, otorgándome la paciencia necesaria y, de esta manera, poder aprender de mis errores y corregirlos, haciéndome mejor persona y profesional.

## **Agradecimiento**

Mi más sincero agradecimiento a cada una de las personas que hicieron posible la realización de este proyecto.

A mi padre, que desde el cielo me guía, con las enseñanzas que me lego día a día, y el ejemplo de no desistir en ningún proyecto a realizar, con esmero, ahínco e indesmayable esfuerzo.

A mi familia, esposa Aracely y mis hijos Adrián y Andree.

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DELGADO FLORES, HEDWAR ROGELIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS PRESTADOS EN DOS INSTITUCIONES DE LIMA 2019**

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

Firma: 

VOCAL: Mg. Jorge Luis Anibal Baldarrago Baldarrago

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *- SPA* .....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.


### Declaratoria de autenticidad

Yo, Hedwar Rogelio Delgado Flores, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10217912, mediante la tesis titulada: **Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de lima, 2019.**

Declaro bajo juramento que:

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

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

  
Bx. Hedwar Rogelio Delgado Flores

DNI 10297112

Lima, 04 de enero 2020

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización	14
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	24
2.6 Métodos de análisis de datos	24
2.7 Aspectos éticos	24
<b>III. Resultados</b>	25
<b>IV. Discusión</b>	29
<b>V. Conclusiones</b>	32
<b>VI. Recomendaciones</b>	33
<b>Referencias</b>	34
<b>Anexos</b>	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	41
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	45
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	48
Anexo 5: Consentimiento informado	49
Anexo 6: Resultados	50

## Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable Satisfacción de la atención del paciente.	15
Tabla 2: Valores obtenidos y recodificados para el instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”	19
Tabla 3: Cálculo de sumatorias de los ítems por cada dimensión del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”.	20
Tabla 4: Valorización de la suma obtenida en todos los ítems del instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”	20
Tabla 5: Tabla de Juicio de Expertos	23
Tabla 6: Análisis de confiabilidad.	23
Tabla 7: Niveles de confiabilidad.	23
Tabla 8: Frecuencia y porcentaje satisfacción total y sus dimensiones	25
Tabla 9: U de Mann-Whitney entre dos clínicas odontológicas del distrito de Comas y Carabaylo	25

## Resumen

La presente investigación se realiza en dos centros odontológicos de Lima. Esta se realiza con la finalidad de comparar el nivel de satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. La metodología empleada es de tipo básica, de acuerdo a su diseño es no experimental de corte transversal.

El método usado es el hipotético deductivo, según su nivel de investigación es descriptivo comparativo, asimismo, según su finalidad es teórica, de naturaleza cuantitativo. El instrumento que se empleó para esta investigación fue el Dental Satisfaction Questionnaire, diseñado por Davies y Ware en el año 1982, su reproducción se realizó en 1990 por la Federal Dental American. Se usó para el tratamiento de los datos el programa Excel 2013 para Windows 10, además de las pruebas estadísticas de U de Mann Withney para determinar la existencia de las diferencias de satisfacción entre ambas clínicas odontológicas.

Los resultados obtenidos fueron que en la satisfacción de los servicios odontológicos el mayor porcentaje se encuentra en el nivel bueno con 47,9% y el malo con un 12,9%. Se halló un valor Z de -10,212, el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en satisfacción de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa  $P = (0,000)$ . En cuanto a las dimensiones, se observa diferencia a favor de la clínica 2 sobre la clínica 1 en las dimensiones calidad de servicio, costo, accesibilidad y disponibilidad, mientras que en la dimensión manejo del dolor no se observa diferencias entre ambas clínicas.

Palabras claves: satisfacción, atención, servicios odontológicos.



## **Abstract**

This research is carried out in two dental centers in Lima. This is done with the purpose of comparing the level of satisfaction of the care of the dental services provided to patients in two private institutions of Lima, during the year 2019.

The methodology used is of the basic type, according to its design is non-experimental Transverse cut, the method used is the hypothetical deductive, according to its level of descriptive research, also, according to its theoretical purpose, quantitative in nature.

The instrument used for this research was the Dental Satisfaction Questionnaire, designed by Davies and Ware in 1982, its reproduction was carried out in 1990 by the Federal Dental American. The Excel 2013 program for window 10 was used for the treatment of the data, in addition to the statistical tests of U of Mann Withney to determine the existence of the differences in satisfaction between both dental clinics, the results obtained were that in the satisfaction of the services Dental the highest percentage is in the good level with 47.9% and the bad level with a 12,9%. A Z value of -10,212 was found, which indicates that there is a difference between the two dental clinics, clinic 2 being the one that exceeds the satisfaction of dental services compared to clinic 1, this being significant  $P= (0.000)$ . Regarding the dimensions, there is a difference in favor of the clinic 2 over the clinic 1 in the dimensions quality of service, cost, accessibility and availability, while in the pain management dimension there are no differences between the two clinics.

Keywords: satisfaction, attention, dental services

## **I . Introducción**

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017), sustenta que entender y cuantificar la calidad de la atención implica establecer la percepción del usuario desde un enfoque de satisfacción como un elemento complejo. Estimar la captación de la satisfacción y no los signos indicativos clínicos de calidad, lo que propulsa el uso de los servicios y son cruciales para que la afluencia de pacientes aumente más y así los pacientes queden satisfechos después de haber recibido su respectiva atención. La satisfacción del paciente se considera importante para predecir el cumplimiento del paciente, su capacidad para seguir instrucciones, adherencia a los tratamientos y como factor determinante en el uso futuro de los servicios de salud de los pacientes (Manríquez y Pereira, 2018). Rob Adams menciona que las empresas que se toman el tiempo para observar las necesidades de los clientes, son aquellas que logran alcanzar el éxito. Existen normas internacionales, como el ISO 9001:2008, en su ítem 8.2.1 de Satisfacción del cliente, que promueve una nueva postura que oriente a la satisfacción del cliente (Calidad & Gestión, 2011). En general, la satisfacción del cliente, cada vez está cobrando mayor importancia en la salud pública; y medición de ésta, es un hito importante para la mejora de los servicios que se brindan, los cuales se deberían monitorear de manera frecuente, para alcanzar el éxito de la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes (Parra, Gonzales y Medina, 2015).

La satisfacción, calidad y la seguridad es parte de la bioética y derechos humanos universales, ya que hay que garantizar prácticas clínicas seguras, con un máximo respeto al paciente (Rueda y Albuquerque, 2017).

En el ámbito nacional, muchos centros médicos están declarados en emergencia por lo cual reciben numerosas denuncias de los pacientes ya sea a través de la defensoría del pueblo o Su Salud por la poca información brindada, en las postas medicas se aprecian largas colas para poder tener una cita médica en cualquiera de sus especialidades. En lo que respecta a Es Salud las citas odontológicas son dadas después de un mes de haber sido solicitadas, lo cual origina que el paciente busque una atención externa generándole gastos extras a su economía, generándole molestias e incomodidades lo cual se traduce en insatisfacción de los pacientes y más aún si la accesibilidad a estos servicios es escasa (Perú 21, 2017).

Con lo que respecta a los servicios odontológicos que se brinda en las instituciones privadas se observa que la satisfacción de los pacientes en relación a la atención recibida en las clínicas dentales es de gran importancia ya que de ella dependerá el retorno del paciente y la continuación su tratamiento, las recomendaciones a otras personas y la fidelización a la misma. Esta investigación tiene como locación a dos Instituciones Privadas de Lima de poco tiempo de fundación. La historia de la misma se remonta a un consultorio dental con una sola unidad dental y un solo profesional odontólogo general, y con una gran afluencia de clientes cautivos. Ante la gran demanda y falta de tiempo para la atención de los pacientes es que decide ampliar la empresa de consultorio dental a clínica dental y con atención por especialidades, contratando profesionales especializados por áreas. Es en este punto que empieza a llegar comentarios negativos de parte de los pacientes respecto a la atención de los profesionales especializados en las diferentes áreas odontológicas. De aquí nace y es que planteamos la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es nivel de satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, 2019?

Con lo anterior mencionado, es que realizamos una búsqueda de antecedentes de índole internacional, nacional y local en la literatura, para fundamentar la presente investigación. Tenemos por ejemplo a la pesquisa que realiza Antezana (2018), con la finalidad de decretar el vínculo entre la calidad de atención y satisfacción del cliente exterior en un Centro Odontológico en el año 2018. La exploración es de modelo correlacional, el boceto no experimental. El universo fueron todos los pacientes que asistieron a la clínica en junio del 2018 y la muestra fueron 50 pacientes. Se usó una encuesta modelo serval. Los resultados que se obtuvieron fue que se encontró una correlación eficaz de 0,478 entre las variables de estudio mencionadas anteriormente. Llegándose a la conclusión que existe correlación directa e importante entre dichas variables de estudio (Rho de Spearman de  $r=0,478$ ).

Del mismo modo, Vásquez, (2018) realizó un estudio en el servicio de odontología un centro de salud en la ciudad de Putaca-Ayacucho con la finalidad de valorar la relación que pudiera existir entre la variable satisfacción del usuario externo y la variable calidad de atención. Esta investigación es de tipo no experimental, diseño descriptivo, correlacional y de corte transversal. El universo fueron todos los pacientes que asisten al servicio de odontología del centro de salud mencionado durante el mes de junio 2018. Determinándose

la muestra en 62 sujetos. Se usó una encuesta de tipo SERVQUAL. El producto en relación a satisfacción de los clientes fue: 16% (10) satisfecho; el 79 % (49) estrato moderadamente satisfecho; y el 5% (3) insatisfecho. Se concluyó que hay un vínculo recto que entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención (Rho Spearman es  $r= 0.632$ ).

También realizan investigaciones en este tópico el equipo de Dopeykar, Bahadori, Mehdizadeh, Ravangard, Salesiy Hosseini (2018). Teniendo como finalidad medir la calidad del servicio de las percepciones y perspectiva de los pacientes en cinco dimensiones en una clínica dental especializada castrense en Irán, utilizando el modelo SERVQUAL. Fue un estudio transversal y descriptivo. Teniendo como muestra 385 individuos. Se obtuvieron como resultados que la calidad de los servicios prestados a los pacientes fue significativamente inferior a sus expectativas; la brecha de calidad más alta y más baja se relacionó con la empatía (-1.16) y la confiabilidad (-0.61). Se llegó a la conclusión que se deben tomar medidas para acrecentar la cualidad de los servicios en todas las dimensiones.

Otra investigación es la que realiza Paz (2018), con el objetivo de conocer la visión del usuario en relación a la calidad de atención en las clínicas multidisciplinarias de la facultad de odontología en Nicaragua. Este estudio realizado fue transversal cualicuantitativo. Los sujetos de estudio que participaron fueron 43 personas: 12 en agrupación óptica y 31 con audiencias ordenadas. Donde se realizó entrevista a 2 profesores para que luego esta información sea triangulada. Para el procesamiento de los datos cualitativos se usó el programa Nvivo versión 11, mientras que para procesar los datos cuantitativos se usó el programa SPSS versión 21. Donde se logró encontrar que el grupo que fue sujeto de estudio, evidencio un nivel de satisfacción de muy satisfecho con la atención prestada, teniendo en cuenta que la organización en las clínicas sus estructuras eran limitadas; la percepción de esta, se basó en la calidad de atención, en la ética profesional del estudiante y en la resolución del problema dental que lo aquejaba.

Quispe (2017) lleva a cabo un estudio con la finalidad de testear la satisfacción del paciente en un hospital de Lima. Se usó el Dental Satisfaction Questionnaire. Este es una investigación no experimental, descriptiva, básica, transversal. Los resultados obtenidos fueron que se encontró un nivel de satisfacción de poco satisfecho en casi la mitad de la muestra estudiada (50,5%); mientras que en sus dimensiones los resultados obtenidos fueron; para la calidad del servicio de regular con 59%, en relación al costo opinaron en mayor porcentaje entre bueno (47,9%) y regular (44,1%), en cuanto a manejo del dolor en

mayor porcentaje lo describieron como malo (55,9%), para el nivel de accesibilidad también el mayor índice de presentación de respuesta fue para el nivel malo, (55,9%), y finalmente en la dimensión de disponibilidad opinaron en mayor porcentaje que es regular (42,6%).

El grupo de investigadores Aldosari et al. (2017), llevan a cabo una investigación con la finalidad de conocer los factores asociados con la satisfacción de los pacientes en relación al tratamiento de los dentistas en atención básica de salud en Brasil. Se llevó a cabo con el ministerio de Salud de Brasil. Se llevó a cabo a través de entrevistas. Los sujetos de estudio fueron 16,202. Se halló como resultados una satisfacción media del paciente fue de 9,4 ( $\pm$  2,3). La mayor satisfacción se vinculó con educación más baja y la percepción del paciente de las condiciones clínicas. Además, también con una recepción y hospitalidad positivas, tiempo suficiente para el tratamiento e instrucciones que satisfacían las necesidades de los pacientes.

Ali (2016), lleva a cabo un estudio con la finalidad de conocer el grado de satisfacción del paciente entre los servicios dentales clínicos y no clínicos ofrecidos en los centros dentales especializados, además de investigar los factores asociados con el grado de satisfacción general. La muestra fue de 497 sujetos de 5 diferentes centros dentales, aplicándoles una encuesta de satisfacción. Las pruebas estadísticas usada fueron análisis de varianza, pruebas t, un modelo lineal general y análisis de regresión por pasos. Los resultados hallados fueron que en general se encontraban satisfechos en especial con el desempeño profesional, y de las asistentes, mientras que la menor satisfacción estuvo en relación a la apariencia física y la accesibilidad a los centros, se concluyó que se necesitan mejoras adicionales con respecto a la accesibilidad y la apariencia física de los centros dentales. Además, se requieren intervenciones con respecto a la accesibilidad, particularmente al reservar una cita.

Miri et al. (2016), llevan a cabo una investigación con el fin de conocer la satisfacción de los pacientes que visitan la Facultad de Odontología, Universidad de Ciencias Médicas de Kermanshah, Irán. La muestra fue de 300 sujetos. Se les aplicó un test satisfacción. Se usó la prueba t independiente y ANOVA unidireccional. Los resultados arrojaron 71%, 27% y 2% pacientes mostraron alta, media y baja satisfacción con los servicios prestados por la Facultad de Odontología, respectivamente. Los resultados de ANOVA unidireccional indicaron una correlación significativa entre la carrera de los pacientes y su satisfacción ( $p < 0,001$ ). Además, los resultados de la prueba t revelaron que el puntaje de satisfacción en el dominio de la salud ( $p = 0.006$ ) y el proceso de admisión y registro ( $p = 0.007$ ).

También, se encuentra la investigación realizada por Naguib et al. (2016), estudian los niveles de satisfacción de pacientes tratados en varias clínicas departamentales en el Hospital Dental de la Universidad King Abdulaziz. Construyeron un cuestionario de 36 elementos aplicado a 301 sujetos. Se obtuvo como resultado que los pacientes satisfechos con el tratamiento recibido fueron el 84.1%, con una satisfacción particular para los médicos y supervisores de la facultad que fueron corteses en 73.4% y 61.0%, respectivamente, y abordaron su preocupación con 54.3%. Se encontró insatisfacción con la actitud de las relaciones con los pacientes en 48.2% y profesionalismo con 49.6%, y la mayoría de los pacientes afirmaron estar muy insatisfechos con el sistema de referencia en 69.0% y la dificultad para contactar las clínicas con 72.0%. Se obtuvieron como resultados del presente estudio que, el Hospital Dental de la Universidad de Abdulaziz del Rey proporciona servicios dentales de calidad a sus pacientes y que existe una alta tasa general de satisfacción del paciente por el tratamiento y los servicios prestados por el instituto.

También, se encuentra la investigación de Paz (2016), realiza una pesquisa en el área de odontología de un hospital de salud mental de Lima, con la finalidad de evaluar la percepción del usuario en vinculo al nivel de satisfacción en el 2016. Se realizó un cuestionario y se legitimó mediante norma de jueces y ensayo piloto. La manera de obtención de la muestra fue de tipo no probabilístico de tipo accidental, trabajando con 333 individuos, la metodología fue no experimental, observacional, descriptivo, correlacional y de corte transversal. Los resultados obtenidos fueron que la percepción de la calidad fue buena 81,7%, excelente en 15% y regular en 3,3% mientras la satisfacción fue superior en un 41,1%. Llegando a la conclusión que la apreciación por la atención es afable y la satisfacción del cliente en relación al servicio recibido es superior.

En el ámbito nacional encontramos investigaciones como las de Arias y Ynsil (2015) que realizan una investigación con la intención de definir las desemejanzas en la calidad de atención odontológica en dos locales de la clínica Mundo de un distrito de Lima (VMT). La metodología es de tipo básico, descriptivo, no experimental, comparativo y de corte transversal. La muestra fue de 50 pacientes continuadores mayores de 18 años tratados en el mes de mayo en. La herramienta usada fue una encuesta de 20 preguntas. Se concluyó que no existen diferencias en la calidad de atención en ambas clínicas. Se usó la prueba U de Mann Whitney (sig. bilateral= .057 >.05).

Otra investigación que se encuentra es la de Aliaga y Abregú (2015), que la realizan con la finalidad de describir la calidad de atención que perciben los clientes percibida por los usuarios Clínica Dental San Luis de Villa El Salvador de Lima. La metodología empleada es tipo de instrucción fue descriptivo, transversal y prospectivo. Se usó la Escala de Calidad de Atención de Eduardo Torres Moraga, Jorge Lastra Torres. Se consiguió como productos percepción positiva de la calidad de la prestación de (81%), mientras que solo el 1% perciben calidad de atención baja.

En el ámbito nacional, Torres y León (2015), llevan a cabo una pesquisa con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental docente de Lima. La metodología fue descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal. La muestra constó de 200 sujetos los resultados se encontró un alto nivel de satisfacción en los pacientes atendidos.

También encontramos el estudio de Lin y Lin (2015), realizan una investigación con el fin de investigar los efectos de factores relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, la importancia de la calidad del servicio y la experiencia del servicio y decidir la relación entre las variables mencionadas en una clínica dental del Seguro Nacional de Salud de Taiwán. El instrumento usado se basa en la escala SERVQUAL de calidad de servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (PZB), utilizada en clínicas dentales para valorar la calidad del servicio, a través de cuestionarios y referencias Wan-I Lee<sup>1</sup>, Ching-Yi y Wu, Chia-Hui Lin (2007) utilizando en el PZB. En los resultados se encontró que se encuentran diferencia entre significativa en la relación percepción de calidad de servicio y Satisfacción general; diferencias significativas en la relación experiencia de servicio y satisfacción general.

Asimismo, Bahadori et al. (2015), investigan los factores que afectan el servicio dental desde la perspectiva de los pacientes en la ciudad de Teherán. Este es un estudio transversal, descriptivo-analítico. La muestra de trabajo fue de 385 pacientes, realizando un muestreo estratificado proporcional al tamaño y métodos de muestreo aleatorios simple. Se usó un cuestionario de autoadministración diseñado para el propósito del estudio, que tiene como base el modelo de Parasuraman y Zeithaml de calidad de servicio. Se obtuvieron como resultados correlaciones mayores a 0,5 para todas las dimensiones. En este modelo, la garantía (peso de regresión = 0,99) y la tangibilidad (peso de regresión = 0,86) tuvieron, respectivamente, los efectos más altos y más bajos en la calidad del servicio dental.

Del mismo modo, López (2012), investiga la satisfacción del paciente en odontología en la ciudad de Valencia a través del uso del instrumento Dental Satisfaction Questionnaire, el cual realiza la adaptación al español, donde se puede visualizar niveles elevados de satisfacción en los pacientes del grupo etario de mayores a 65 años, con relación al grupo etario de 36 y 64 años. El nivel de satisfacción hallado fue por encima del 94,3%, en una muestra de 217 personas.

La presente investigación nos ocupa de la satisfacción percibida por el paciente podemos decir que, en la actualidad, la competitividad es cada vez más voraz y en muchas ocasiones de ella dependerá la supervivencia de las organizaciones, es por ello que se manifiesta una exigencia de generar maniobras que ayuden y promuevan la sostenibilidad y la continuidad de la empresa cual sea esta. Por ello, es importante conocer la percepción de la satisfacción del cliente frente a la atención en las diferentes áreas especializadas de la clínica dental número 1 y número 2, y así tomar acciones necesarias correctivas con la finalidad de fidelizar a los pacientes. Por lo cual, definiremos la variable satisfacción del cliente que nos ocupa en este estudio. Villodre, Calero, y Gallarza (2015) la definen como una señal del producto del interés médico, como proposición de una nueva táctica de ordenamiento y boceto de los procesos asistenciales que pone su intensidad en que dichos procesos deben percibirse considerando tanto las exigencias como la satisfacción de las perspectivas de los pacientes. Así mismo, Bucchi et al. hace referencia como, la medición en donde todo el personal sanitario deben de lograr cubrir las necesidades y expectativas del cliente. (Citado en Vásquez et al., 2016). También, Romero et al. (2018) menciona que: La satisfacción de los clientes es una necesidad para ser eficientes y competitivos en los momentos actuales, pues de ello depende en gran medida la reputación de las organizaciones.

Se debe considerar que la satisfacción del paciente es una señal firme y clara para valorar la calidad de los servicios de salud, aportando datos relevantes en relación a como experimenta el paciente la confluencia con los servicios que se le brinda. Por lo tanto, es indispensable considerarlo como un indicador de la valoración de gran importancia de la atención sanitaria, y su aporte para la retroalimentación de la misma (Ríos, y Ávila, 2004). La satisfacción es una medida valiosa de la calidad de la atención y la relación paciente-especialista (Tahani et al., 2019). En cuanto al área odontológica, la satisfacción del paciente es importante en el cuidado dental y tiene implicaciones para evaluar los servicios, particularmente como indicador de calidad (Palwasha, 2019).



Una de las teorías de más importancia donde se evalúa los niveles de satisfacción del cliente relacionado a la calidad del servicio SERVQUAL es la que proponen Parasuraman, Zethaml y Berry en el año 1988, y se terminó de validar en 1992, cuya finalidad de valoración de la calidad de los servicios aprecia cinco dimensiones: elementos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta. Este instrumento contrasta lo que el usuario espera del servicio al que consulta con lo que percibe de este. (Numpaque y Rocha, 2016).

En lo que corresponde al terreno de las ciencias sociales se distinguen hipótesis que pretenden demostrar la causa de las personas y que pueden adaptarse para acordar la esencia de la satisfacción del paciente. Según Brooks (1995) explica las siguientes teorías. La primera es la Teoría de la Equidad, que nos dice que la satisfacción se crea cuando una parte asegura que el nivel de los productos alcanzados en una marcha, está en alguna medida ponderado con su puerta a ese proceso tales como el costo, el tiempo y el esfuerzo. La segunda es la teoría de la Atribución Causal, que nos explica que el cliente ve el producto de una adquisición en términos de acierto y error. El principio de la satisfacción se asigna a causas internas, como, por ejemplo, la apreciación del usuario al comprar y a agentes externos, tal como el impedimento de efectuar la misma, otros clientes o al azar. La tercera es la Teoría del Desempeño o Resultado, la cual sugiere que la satisfacción del usuario se localiza de forma directa, vinculada con el desembargo de las particularidades del artículo o servicio advertidas por el usuario. Se determina el desempeño como la rasante de calidad del producto en nexa con el valor que se paga por él que percibe el usuario. La satisfacción, entonces, hace la comparación del valor, en el que este valor es la calidad que se tenía como expectativa en vinculo al precio que se paga por el bien y/o servicio (Johnson, et al., 1995). La cuarta Teoría de las Expectativas propone que los usuarios constituyen sus perspectivas a la consideración del desembargo de las particularidades del artículo o servicio antes de ejecutar la transacción. Cuando ya se realiza la transacción y se utiliza el artículo o prestación, el usuario equipara las perspectivas de las particularidades de éstos con el desembargo real al respecto, clasificándolos en niveles como por ejemplo “peor que” o “mejor que”. Ocurre una diferencia positiva si el articulo o servicio supera las expectativas, o que exista una diferencia negativa cuando esta está por debajo de las expectativas esperadas. Una ratificación de la perspectiva de tipo sencilla o simple se crea cuando el desembargo del articulo o servicio es como se esperaba y como se ofrecía. El regocijo del

usuario se prorroga que incremente si las diferencias positivas se acrecientan, lo cual es lo más importante (citado en Llanos, 2018).

A través de estas premisas, la Teoría de las Expectativas en los últimos tiempos, es la que posee mayor aceptación, teniendo un gran número de afiliados entre los expertos ya que su práctica incrementa de manera tenaz y se va aumentando los que defienden esta teoría.

La transcendencia de la satisfacción del cliente en las instituciones radica en que un usuario complacido será un diligente para la empresa con una gran posibilidad de que este retornara a utilizar o solicitar los servicios o artículos y que dará un virtuoso veredicto para beneficio de la empresa, lo que significara un aumento en los ingresos de la empresa.

Cuando ocurre lo contrario, un usuario descontento hará una mala propaganda dirigida a un número indeterminado de personas, haciendo llegar sus quejas de la compañía; incluso su descontento lo llevaría a elegir otra empresa para solicitar el mismo servicio o artículo, en extremo llegaría hasta renunciar al mercado.

No obstante, la satisfacción del usuario es un propósito considerable, no es considerado la meta final de las comunidades en sí mismo, es una travesía para arribar a este fin que es el logro de una buena consecuencia económica. Los resultados se incrementarán si los usuarios son leales, porque hay gran relación entre la contención de los clientes y los beneficios.

Davies y Ware (1982) explican la satisfacción de la atención odontológica a través de 5 dimensiones, los cuales se explican en los siguientes párrafos.

La Calidad del servicio. Para el padre de la calidad Deming, la calidad puede traducirse que es todo lo que cliente necesita y desea, y como este es un proceso de constante cambio, el concepto de calidad es dinámico, y este sujeto a constante redefinición. Según Donabedian padre de la calidad de atención, la define como aquella que se espera se proporcione al usuario el máximo bienestar (Lazo y Santivañez, 2018); quien además considera tres componentes importantes para dicho estudio los cuales son: la estructura, el proceso y el resultado sumamente importante para que el paciente de a entender que tal fue su experiencia con la calidad de servicio y aún más enfocado en el área odontológico ya que atreves de ella podemos saber que tan satisfactorio ha sido para el paciente su experiencia con la calidad de servicio el cual es muy importante ya que esto nos garantizara su próxima visita al consultorio dental (Citado en Gutiérrez et al., 2019).

Fernández (2008) cita que la calidad de servicio tiene tres puntos importantes relacionado con la recepción del paciente apenas llega al consultorio, el sitio donde va esperar para ser atendido y el consultorio donde se va a proceder a realizar su tratamiento odontológico, esto garantizara la fidelidad del paciente para una próxima consulta ya que notara que desde el momento que llegue a consulta será recibido por la asistente dental con un trato adecuado, una explicación clara de los turnos adecuados para una atención optima, una sala de espera climatizada la cual contara con señalizaciones claras de todos los servicios, mientras que la consulta dental contara con un espacio adecuado confortable, normas de bioseguridad propias, material descartable, orden y limpieza.

La calidad de la atención afecta en la satisfacción de los clientes, por lo tanto, esta va a influir en la conducta del paciente, como en la confianza que presentara hacia la institución de salud que le brinda atención odontológica (Farooq, Ashraf, 2016).

La calidad de la atención odontológica, está dirigida a alcanzar buenos resultados en salud oral integral (Mursuli et al., 2018).

El costo es definido como el gasto económico que se genera por la fabricación de un producto o la prestación de un servicio (Colegio Odontológico del Perú – CONACEO, 2018). Mientras que el costo de la atención, según la OMS (2008) , en diferentes países donde los factores sociales como la educación, el nivel de ingreso, el sexo, la raza y la situación laboral serán determinantes para poder acceder a una buena atención de calidad en salud, mientras más inferior sea el nivel socio económico de los pacientes las probabilidades de poder acceder a una buena calidad de atención es menor, donde se sabe que los altos índices de patologías bucales son altos en lo que es salud pública sobre todo en las comunidades alejadas donde el costo de los tratamientos dentales son muy elevados para estos pacientes (citados por Alarcón y León, (2015) .

Alarcón y León (2015) , mencionan que el pobre nivel de educación en las personas es la causa principal del no uso de los servicios de salud sobre todo en la escasa promoción de los servicios en salud bucal, teniendo también que ver los aspectos culturales de cada zona , las malas experiencias en atención dental, ocupación o que se dedica cada individuo y a su vez el bajo ingreso económico que puedan tener ya que esto influenciara mucho a la hora que deseen acceder a un tratamiento dental externo.

Manejo del Dolor, la OMS (2017) , refiere que una de las principales causas por que el paciente acude a la consulta dental está referido a que hay un dolor constante e intenso en

la mayoría de veces por una caries dental amplia, esperando encontrar una solución rápida y efectiva a dicho problema, acá ya el profesional odontólogo demostrara todas sus habilidades adquiridas alcanzadas en su experiencia laboral para tener un resultado adecuado sobre el manejo del dolor el cual sea beneficioso para el paciente.

Accesibilidad, según la OMS (2008) a través de su Comisión sobre los determinantes de la Salud, hacen referencia que no basta ser un país con altas riquezas para mejorar atención y accesibilidad a los servicios de salud podemos poner por ejemplo a China, Cuba o la India los cuales han logrado que sus habitantes tenga un buen nivel de salud donde aplicaron estrategias como: bajos niveles de exclusión social, misma oportunidad de trabajos para las personas, alentar a la igualdad de acceso a los servicios y sus beneficios y equidad de género (citados por Alarcón y León, 2015) .

Alarcón y León (2015) , manifiestan que el gran problema del Perú ha sido que ha sufrido diversos cambios en el sistema de salud y esto se da que no existe una política de salud clara ,tanto en la infraestructura, menor presencia de profesionales de la salud ausencia de medicamentos básicos lo que originan una sobre carga laboral al personal de salud, el cual trata de poder resolver los problemas médicos más urgentes , teniendo en cuenta que lo mismo sucede para los tratamientos dentales, la falta de materiales y las citas demasiadas prolongadas hacen que los pacientes no puedan tener una buena accesibilidad a estas consultas.

Disponibilidad según la OMS (2017) nos indica que los países con deficiencias en el área de la salud e infraestructuras pobres no pueden ofrecer una correcta disponibilidad de sus servicios a todos los pacientes que acuden hacer atendidos esto tiene que ver más con las políticas de estado y la poca seriedad de sus gobernantes para poder mejorar sus servicios en la atención diaria de los pacientes se han planteado ya varias estrategias para que se pueda mejorar dichas trabas y así los pacientes tengan una mejor disponibilidad de los servicios de salud.

Por todo lo expuesto anteriormente se planteó el siguiente problema general a resolver: ¿Existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019? Y los siguientes problemas específicos ¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión calidad de los servicios odontológicos prestados a

pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019? El segundo problema específico ¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión costo de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019? Como tercer problema específico mencionamos ¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión manejo del dolor de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019? El cuarto problema específico ¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión accesibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019? Y por último el quinto problema específico, ¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión disponibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?

Esta investigación tiene una justificación teórica, ya que en ella se profundizan los aspectos teóricos importantes acerca de la satisfacción de los clientes de los servicios odontológicos, de sus dimensiones y sus componentes, para con ello brindar conocimientos específicos de la satisfacción de estas Instituciones Privadas. También tiene una justificación práctica, ya que con los resultados vamos a poder proponer alternativas de solución a los inconvenientes encontrados e incrementar el grado de satisfacción de los usuarios, corrigiendo los errores encontrados e implementando programas de mejora a los colaboradores de estas Instituciones Privadas. Se justifica metodológicamente ya que la envergadura de valorar la satisfacción sobre la calidad de atención odontológica permitirá reconocer los puntos que se tienen que mejorar al respecto de la atención de pacientes y profesionales, con la finalidad de crear un proyecto para el mejoramiento de dicha atención en las Instituciones (Méndez, 2012).

Se plantea el siguiente objetivo general, el cual es comparar el nivel de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Los objetivos específicos son los siguientes; comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión calidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. El segundo objetivo específico es comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión costo de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones

privadas de Lima, durante el año 2019. El tercer objetivo específico es comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión manejo del dolor de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. El cuarto objetivo específico es comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión accesibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Y el último objetivo específico es comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión disponibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

En consecuencia, se desprende la siguiente Hipótesis General: existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Y las hipótesis específicas: existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión calidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión costo de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión manejo del dolor de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión accesibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión disponibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y Diseño de la investigación:**

Esta investigación es de tipo básica, ya que conlleva a buscar nuevos conocimientos y campos de la investigación (Sánchez y Reyes, 2015).

De acuerdo con el diseño de investigación, es no experimental de corte transversal, ya que ni se van a manipular las variables y la toma de la muestra se va a realizar en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El método usado es el hipotético deductivo, ya que para la búsqueda de respuesta se va a partir de una hipótesis a la cual se le va a dar una respuesta (Bernal, 2010).

Según su nivel de investigación es descriptivo, porque va a describir a un grupo de personas frente a la satisfacción de la atención de los servicios odontológicos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Según su naturaleza; es cuantitativo, porque busca través de un instrumento medir la variable de estudio, en este caso el Dental Satisfaction Questionnaire, y luego, a través del uso pruebas estadísticas determinar grado o nivel total de satisfacción (López y Sandoval, 2016)

### **2.2 Operacionalización de variables**

Se considera que la satisfacción del cliente odontológico, es una señal firme y adecuada para evaluar la calidad de los servicios de salud, aportando una asesoría importante en relación de cómo lo experimenta el usuario, los servicios prestados. Por lo tanto, es indispensable considerarlo como un pilar básico e importante en la prestación de salud oral, y su aporte para la retroalimentación de esta (De Los Ríos, y Ávila, 2004).

Kotler (2013) define a la satisfacción como un sentimiento personal de cada individuo al hacer la comparación entre los resultado o beneficios percibidos de un producto o servicio, en relación a las sus expectativas creadas previamente

La satisfacción de la atención se define operacionalmente como un sentimiento de placer o decepción frente a la atención brindada por el servicio de odontología, el cual es cuantificado a través del Dental Satisfaction Questionnaire.

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Satisfacción de la atención del paciente*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índice	Niveles y Rangos
Calidad de servicio	• Cuidado			
	• Respeto			
	• Minucioso al examen oral			E: 7 -14
	• Solución de problemas orales			B: 15 - 21
Calidad de servicio	• Información detallada del tratamiento	2, 6, 11, 14, 16, 17, 18		R: 22 - 28
	• Prevención odontológica			M: 29 -35
	• Consultorio moderno		Lickert:	
Costo	• Mejora de tratamiento		1. Completamente de acuerdo	E: 3 - 6
	• Costos asequibles	1, 3 ,10	2. De acuerdo	B: 7 - 9
	• Costos adecuados		3. Neutral	R: 10 – 12
Manejo del Dolor	• Tratamientos dolorosos		4. Desacuerdo	M: 13 – 15
	• Disminución del dolor	4, 8 ,19	5. Completamente desacuerdo.	E: 3 - 6
				B: 7 - 9
Acceso	• Tiempo de espera			R: 10 – 12
	• Cita próxima	5, 13, 15		M: 13 – 15
	• Horarios adecuados			
Disponibilidad	• Consultorios en cantidad adecuada			E: 3 - 6
	• Consultorios cercanos	7, 9, 12		B: 7 - 9
	• Odontólogo de cabecera			R: 10 – 12
				M: 13 – 15



### **2.3 Población, muestra y muestreo**

La población es el agrupamiento de elementos, sujetos, etc. Los cuales tienen características comunes, tales características son las que se pretenden estudiar (Ventura, 2017). En este caso particular, la población está formada por todos los pacientes que acuden a las dos instituciones privadas odontológicas de Lima.

Según Arias (2006), la muestra es una parte finita, que es un subconjunto de la población, la cual es accesible para hacerla parte del estudio. La muestra está conformada por los pacientes que acuden a las dos instituciones privadas odontológicas de Lima.

El muestreo para esta investigación fue de tipo no probabilístico, es una técnica para la toma de muestra, donde el que lleva a cabo la investigación escoge a los sujetos de estudio de acuerdo a un criterio subjetivo, y no al azar, se usa también este tipo de muestreo cuando no es posible realizar un muestreo probabilístico (Barragán, et al., 2003)

La población está constituida por todos los pacientes que asistieron a ambas instituciones privadas odontológicas y fueron atendidos en el mes de setiembre del 2019, de cada clínica se tomó una muestra de 70 pacientes por cada una, siendo un total de 140 pacientes que cumplían con las características de inclusión.

Una vez adquirida la muestra se desplegará un estudio en cada paciente mediante un muestreo ordenado y secuencial, de manera de que por cada paciente que acuda al consultorio, se le someterá al test. Hasta llegar a tener el total estimado de cuestionarios aplicados.

Los criterios de inclusión se refieren a esa característica especial que tienen un individuo u objeto de estudio para que pueda ser parte de un estudio. Por ejemplo, tenemos la edad, sexo, grado académico, nivel socioeconómico, etc. (Arias et al. 2016).

Los criterios de inclusión que se tuvieron en cuenta fueron: que sean pacientes mayores de 14 años y aceptar ser parte de la presente investigación a través de rubricar consentimiento informado. Mientras que los criterios que se tomaron en cuenta para la exclusión fueron: pacientes que acudieron a los centros y no se les realizó ningún tipo de

tratamiento odontológico, acompañantes de los pacientes; y pacientes que no aceptaron ser partícipes del presente estudio.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Validez y Confiabilidad.**

Muchas instituciones de salud están convencidas que, para evaluar los servicios ofrecidos, se necesita la medición de las expresiones del paciente, de conformidad o no frente a la atención recibida (Vásquez et al., 2016), teniendo en cuenta las expectativas y conceptos previos que tiene el cliente formado por experiencias anteriores, información previa, etc. (Otero et al., 2018). El instrumento que se empleó para esta investigación fue el Dental Satisfaction Questionnaire. El presente instrumento fue diseñado por Davies y Ware (1982), a través de un estudio que llevan a cabo a nivel nacional en los Estados Unidos de Norte América, teniendo como finalidad principal llegar a conocer cuál es el grado de satisfacción que se relaciona con la atención odontológica que perciben los pacientes en este país. Trabajaron con una muestra que fue constituida por 3464 personas, de zonas rurales tanto como urbanas, donde sobresalieron con mayor incidencia los pacientes de raza blanca, con un nivel de instrucción medio, y que tenían un nivel de ingresos económicos ligeramente por encima del nivel de pobreza. El instrumento fue aplicado a pacientes que tenían 14 años en adelante. La herramienta fue diseñada para ser auto aplicada, y llenada en pocos minutos. Por las conclusiones a las que se llegaron, esta herramienta obtuvo alta fiabilidad y confiabilidad, y se realizó su reproducción en el año 1990 a través de la FDA (Federación Dental Americana), por lo que hoy en día es una herramienta primordial para definir grados de satisfacción del servicio odontológico en los Estados Unidos de América.

Para determinar las dimensiones de este cuestionario, se evaluaron varios conceptos, pero estas demostraron falta de constancia en el crecimiento del servicio, estas fueron; infraestructura, tecnología, eficacia, el servicio que brinda otro profesional de la salud, la organización, continuidad del tratamiento, etc. Todas esas evaluaciones referidas fueron reinscritas al servicio estomatológico, con el fin de formar un nuevo temario, por lo cual los creadores se basaron en un cuestionario de Salud de la OMS, el cual mide la satisfacción con relación a los tratamientos que realizan los profesionales médicos, y se escogieron solo a los ítems que investigaban valorar los siguientes conceptos: manejo del dolor, disponibilidad, calidad del tratamiento, accesibilidad y costo. De tal forma, en los ítems que correspondían a esas dimensiones, se hizo el cambio en la redacción de los ítems que mencionaban literalmente a médicos y tratamiento médicos, por odontólogos y tratamientos

odontológicos. Dando como resultado una versión del Dental Satisfaction Questionnaire está compuesto por 19 ítems, de entre ellos, 18 tienen importancia con aspectos relacionados al tratamiento odontológico, enlazadas con las dimensiones que se mencionaron. Mientras, que en uno de ellos su vinculación tiene que ver con un estado de hecho o afirmación.

En la literatura también se encuentran variantes de la prueba como la DSQ-13, que mediante el análisis factorial, el número de ítems del DSQ se redujo a 13 ítems, que en conjunto forman el DSQ-13 juvenil. El primer objetivo era investigar las características psicométricas de los jóvenes DSQ-13; el segundo para comparar los puntajes de satisfacción en los diferentes dominios entre y dentro de unos pocos grupos: 23 años, 17 años y padres de niños de 5 años (Van Houtem et al., 2017).

### **Ficha técnica**

#### **Instrumento para medir la variable Satisfacción Dental**

Nombre del instrumento	: Dental Satisfaction Questionnaire.
Autor	: Davies y Ware
Origen	: Estados Unidos de Norte América
Objetivo	: Determinar el grado de satisfacción del paciente con respecto a la atención odontológica recibida
Año	: 1982
Aplicación	: Individual
Unidad de análisis	: Clientes de 2 clínicas odontológicas privadas.
Ámbito de aplicación	: Distrito de Comas y Carabaylo
Tiempo estimado	: 5 - 8 minutos aproximadamente
Estructura	: 19 ítems agrupados en 5 dimensiones
Escala de medición:	: Escala tipo Likert
	1: totalmente de acuerdo
	2: de acuerdo
	3: indiferente
	4: en desacuerdo
	5: totalmente en desacuerdo

Esta herramienta, contiene dos partes: la primera parte está conformada por los antecedentes sociodemográficos, tales como: sexo, edad y nivel de estudios. Mientras que la segunda parte es el cuestionario propiamente dicho, el cual está conformado por 19 preguntas (ítems), en las que el paciente tuvo que contestar atreves de un patrón del 1 al 5, de acuerdo a su nivel de satisfacción percibida. También, en esta parte, la herramienta (instrumento), tiene contenido sus 5 dimensiones, como son: calidad del servicio, costo, manejo del dolor, accesibilidad y disponibilidad.

Para el procesamiento de los datos del cuestionario, debemos de recodificar los ítems números 2, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16, 18 y 19, e invertirlos, como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

*Valores obtenidos y recodificados para el instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”*

	Valor Contestado	Valor Recodificado
Completamente de Acuerdo	1	5
De acuerdo	2	4
Indiferente	3	3
En desacuerdo	4	2
Completamente en desacuerdo	5	1

Nota: Tomado de López, A. (2012).

Luego de recodificado los ítems mencionados, se procedió a hacer la sumatoria de cada dimensión, y de la sumatoria de las dimensiones en su totalidad como se detalla en la siguiente tabla número 3.

Tabla 3

*Cálculo de sumatorias de los ítems por cada dimensión del cuestionario “Dental*

*Satisfaction Questionnaire”*

Dimensión	Sumatoria de los ítems correspondientes a cada dimensión
Calidad	Ítem 2 + Ítem 6 + Ítem 11+ Ítem 14 + Ítem 16
Costo	+ Ítem 17 + Ítem 18
Manejo del dolor	Ítem 1 + Ítem 3 + Ítem 10
Accesibilidad	Ítem 4 + Ítem 8 + Ítem 19
Disponibilidad	Ítem 5 + Ítem 13 + Ítem 15
	Ítem 7 + Ítem 9 + Ítem 12
Satisfacción	Suma de las 5 Dimensiones

Nota: Adaptado de López, A. (2012).

Para culminar, a las totalidades obtenidas, tanto por dimensiones como por la sumatoria de las dimensiones, se le concede una nueva valoración, esto con el fin de tener una mejor comprensión del nivel de satisfacción encontrado, catalogándose ya solo en excelente, bueno, regular, malo.

Tabla 4

*Valorización de la suma obtenida en todos los ítems del instrumento “Dental Satisfaction Questionnaire”*

Nivel de satisfacción	Valor Recodificado
Muy Satisfecho	Excelente
Poco Satisfecho	Bueno
Muy Insatisfecho	Regular
	Malo

Nota: Tomado de López, A. (2012).

### **Recolección de datos.**

Una vez concentrado la serie de intervalos, se surgía a la entrega de la herramienta (instrumento) al paciente que se localizaba en la sala de espera de estas Instituciones Privadas, dicho temario era dirigido por una parte del profesional primeramente preparado.

Esta herramienta (instrumento), el cual es un test o temario, fue estructurado para ser completado por parte del paciente en tiempo de 5 a 8 minutos, ya que el patrón es de una fácil lectura y rápido entendimiento. Sin embargo, el personal adiestrado, estuvo aconsejando cualquier duda que manara en los pacientes con respecto a la interpretación o entendimiento de las preguntas de la herramienta (instrumento). Igualmente, a cada paciente anticipadamente se les otorgo un documento que contenía el consentimiento informado para la colaboración en el presente estudio, para lo que se requería su respectiva firma (Cabello y Chirinos, 2012).

### **Adaptación del cuestionario: Del inglés al español**

La adaptación de un cuestionario resulta ser un trabajo arduo y laborioso que consta de varias partes, y que puede encaminar meses e incluso años, sin embargo, ello es la forma apta para acondicionar el uso de un instrumento en salud en el lugar en que no se halla una herramienta (instrumento) apto para valorar una meta que nos proponemos en nuestro ámbito cultural, pero que a pesar de ello sí existe en otro ámbito o país. Este cuestionario es un claro ejemplo de ello, para ello este instrumento aprobó un procedimiento interdisciplinario que figura con el apoyo de tres tipos de especialistas:

1. Profesional concerniente al entorno de la aplicación del test.
2. Especialistas en Transcripción e Interpretación.
3. Especialistas en Psicometría.

El curso de adecuación de este instrumento no se soluciona con una simple interpretación literal del temario original, sino también se necesitó una transformación a la cultura propia. Para ello, una correcta adaptación, se consiguió con la equivalencia entre la interpretación única e interpretada en tres aspectos:

Equivalencia conceptual. Radica en que indistintamente de la creación el ítem o pregunta, la idea que se quiere calcular existe en la población original y de destino. Por ejemplo, el concepto de satisfacción con la atención dental recibida no es el mismo en Inglaterra que en Angola, pero sí puede considerarse similar entre España y Latinoamérica.

- Equivalencia semántica. Es lo que se alcanza con el proceso de transcripción a nivel lingüístico.

- Equivalencia normativa. Hace la alusión en cómo las personas abordan, contestan o expresan determinadas ideas u opiniones a nivel público. Por ejemplo, En la utilización de cuestionarios que tengan en cuenta opiniones de tema sexual o de religión, no existe la misma predisposición a contestar en países católicos como España o México que en países de régimen islámico como Siria o Irán.

Todo estos pasos se realizaron en el marco de una técnica que garantiza las ya mencionadas equivalencias lingüística, semántica y normativa, esto es lo que se conoce como técnica secuencial, (Avalo, Castillo, y Vásquez, 2016) el cual, consiste en la aplicación de dos traducciones por dos especialistas diferentes, que a posteriori se contrastan intentando resolver las discrepancias, con el fin de llegar a una síntesis de una traducción final en consenso, sumado a ello, se realiza una retro traducción al idioma original y se vuelve a realiza una conciliación entre las nuevas discrepancias entre el original y la versión retro traducida. Asimismo, se puede realizar 2 retro traducciones en lugar de 1, lo cual le daría una mayor aceptación. Una vez llegados a este punto, se redacta el cuestionario pre definitivo.

### **Validez del contenido**

Se define como validez cuando la prueba o los ítems mide lo que realmente pretende medir (Baechle y Earle, 2007). El Dental Satisfaction Questionnaire fue validado en España y tiene dos partes, en la primera se localizan datos de identificación como son el sexo o género, la edad, y el nivel de educación. En la segunda se localizan 19 preguntas (ítems) de tipo cerrado, estas preguntas están planteadas para cumplir 5 dimensiones que competen al instrumento en cuestión, las dos partes fueron validadas.

La validez y fiabilidad del presente cuestionario asimismo han sido repetidas en algunos países europeos como Suecia, Finlandia y Noruega, todos ellos intercedidos por estudios documentados. Cabe destacar, que, en su adecuación para Noruega, Skaret refiere que este instrumento tiene una gran superioridad por ser un test multidimensional, ya que a semejanza del Dental Visit Satisfaction Scale, herramienta muy usada en estos países nórdicos, reúne directamente apariencias con nexo a una cierta satisfacción con el paciente.

La validez de este instrumento se realiza bajo el principio de Juicio de Expertos. En el siguiente cuadro mostramos los expertos quienes validan la prueba.

Tabla 5

*Tabla de Juicio de Expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dr. Joaquín Vértiz Osoros	Aplicable
2	Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva	Aplicable
3	Mg. Dennis López Odar	Aplicable

Los expertos consultados están de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se hizo a través de la prueba estadística de Alpha de Cronbach, con un valor de 0,877. De acuerdo a la tabla de niveles de Alpha de Cronbach, esta se encuentra en el nivel bueno.

Tabla 6

*Análisis de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	19

Tabla 7

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Niveles
$\geq 0.9$	Excelente
$0.7 \leq \alpha < 0.9$	Bueno
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Aceptable
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Débil
$\alpha < 0.5$	Inaceptable

Tomado de Kiliç, Selim (2016)



## **2.5 Procedimiento**

Una vez que se determinó la validez y confiabilidad del instrumento, se realiza la distribución y aplicación del mismo en los pacientes de ambas clínicas dentales particulares. La aplicación de los instrumentos estuvo a cargo de las asistentes dentales, las cuales fueron capacitadas para realizar este proceso. Luego de ello, se recogen los instrumentos aplicados para hacer el análisis de los mismos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

Después de localizarse las respuestas, y otorgarles una valoración asignada y recodificándose en los ítems que indica la prueba, se confecciono finalmente una base de datos, en el programa Excel 2013 para Windows 10, donde se luego estos datos se trasladaron al programa estadístico SPSS versión 23.0, donde se realizaron los cuadros estadísticos descriptivos, y se usó la prueba estadística no paramétrica de U de Mann Whitney para determinar la existencia o no de ambas muestras.

Las pruebas no paramétricas o pruebas de distribución libre son un grupo de pruebas estadísticas que tienen en común la ausencia de asunciones acerca de la ley de probabilidad que sigue la población de la que ha sido extraída la muestra. (Berlanga y Rubio, 2012). Para demostrar que existen diferencias entre grupos independientes con variables cuantitativas que tienen libre distribución, se utiliza la U de Mann-Whitney. (Rivas, Moreno, y Talavera, 2013)

## **2.7 Aspectos éticos.**

- Se acataron los aspectos éticos, usando la custodia de la identificación del paciente y el secreto de confidencialidad en los resultados obtenidos por los mismos.
- Se acento a libertad de decisión el hecho de contribuir con el presente estudio realizado, esto se legitimó mediante su respectiva explicación verbal y también mediante un documento que explica las características y fin del estudio.
- El producto obtenido del estudio ayudase a configurar medidas para la mejora en cuanto al servicio brindado por estas Instituciones Privadas.

### III. Resultados

Los resultados descriptivos de esta investigación, son descritos en la siguiente tabla.

Tabla 8

*Frecuencia y porcentaje satisfacción total y sus dimensiones*

Niveles	Calidad		Costo		Manejo del Dolor		Accesibilidad		Disponibilidad		Satisfacción Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Malo	18	12,9	25	17,9	38	27,1	14	10,0	18	12,9	18	12,9
Regular	52	37,1	52	37,1	59	42,1	47	33,6	48	34,3	53	37,9
Bueno	36	25,7	54	38,6	37	26,4	54	38,6	44	31,4	67	47,9
Excelente	34	24,3	9	6,4	6	4,3	25	17,9	30	21,4	2	1,4
Total	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0	140	100,0

En la tabla 6 podemos observar en cuanto a la satisfacción de los servicios odontológicos encontramos que en mayor porcentaje se encuentra el nivel bueno con 47,9%, siendo este casi la mitad de la población, seguido de nivel regular con 37,9%, luego se encuentra el nivel malo con 12,9%, y en último lugar podemos observar al nivel excelente con solo 1,4%.

Mientras que en cuanto a las dimensiones, podemos observar que en la dimensión de calidad encontramos el mayor porcentaje en el nivel regular con 37,1%; en cuanto a la dimensión costo podemos observar porcentajes con valores muy cercanos en los niveles bueno y regular, con 37,1% y 38,6% respectivamente; en la dimensión Manejo del dolor claramente se presenta un porcentaje de 42,1% en el nivel regular; en la dimensión accesibilidad encontramos el mayor porcentaje en el nivel bueno con 38,6%; y en la dimensión de disponibilidad el nivel que presenta mayor porcentaje se encuentra en el nivel regular con 34,3%. Con ello podemos observar la tendencia entre los niveles de regular y bueno para los mayores porcentajes en todas las dimensiones.

En cuanto a la contratación de las hipótesis, se realizó la prueba de U de Mann Whitney, para determinar la existencia de diferencias entre las dos clínicas odontológicas.

Tabla 9

*U de Mann-Whitney entre dos clínicas odontológicas del distrito de Comas y Carabaylo*

Estadísticos de prueba

	Calidad	Costo	Manejo del Dolor	Accesibilidad	Disponibilidad	Satisfacción Total
U de Mann-Whitney	0,000	792,000	2353,000	1545,000	154,000	1,000
W de Wilcoxon	2485,000	3277,000	4838,000	4030,000	2639,000	2486,000
Z	-10,246	-6,989	-0,407	-3,805	-9,630	-10,212
Sig. (bilateral)	asintótica 0,000	0,000	0,684	0,000	0,000	0,000

a. Variable de agrupación: CLINICA

Hipótesis General:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -10,212, el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en satisfacción de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa (0,000), aceptando la hipótesis alterna.

Mientras que, para las hipótesis específicas, la contrastación de las hipótesis son las siguientes:

La primera hipótesis específica:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión calidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión calidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -10,246 el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en la dimensión calidad de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa (0,000), aceptando la hipótesis alterna.

La segunda hipótesis específica:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión costo de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión costo de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -6,989 el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en la dimensión costo de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa (0,000), aceptando la hipótesis alterna.

La tercera hipótesis específica:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión manejo del dolor de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión manejo del dolor de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -0,407 el cual nos indica que no existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, en la dimensión manejo del dolor en la atención de los servicios odontológicos, no existe diferencia significativa (0,684), aceptando la hipótesis nula.

La cuarta hipótesis específica:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión accesibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión accesibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -3,805 el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en la dimensión accesibilidad a la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa (0,000), aceptando la hipótesis alterna.

La última hipótesis específica:

H1: Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión disponibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

H0: No existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión disponibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.

Se halló un valor Z de -9,630 el cual nos indica que existe diferencia entre las dos clínicas odontológicas, siendo la clínica 2 la que supera en la dimensión disponibilidad de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1, siendo esta significativa (0,000), aceptando la hipótesis alterna.

#### **IV. Discusión.**

En el trabajo diario, el odontólogo necesita utilizar un conjunto de materiales y estrategias para brindar un servicio de calidad que satisfaga las urgencias y las necesidades dentales de los pacientes que concurren diariamente al consultorio. El presente estudio tuvo como objetivo general, comparar el nivel de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019. Para este caso específico se utilizó Dental Satisfaction Questionarie. La cual es una prueba validada por la FDA y recomendada por dicha entidad para todas las investigaciones relacionadas a satisfacción en el área de la odontología. Esta prueba fue traducida en Valencia, por López (2012) quien hace el estudio de validez y confiabilidad, contactando previamente al autor de la prueba para pedir la autorización, y llevar a cabo lo mencionado. Luego de ser traducido al español ya es usado en latino américa. Tal es así que Quispe (2017), realiza una investigación con el Dental Satisfaction Questionarie en el Perú. Aun la prueba más usada para investigar calidad es SERQVAL, pero que esta no es específica para los servicios odontológicos como lo es el Dental Satisfaction Questionarie.

Los resultados obtenidos en la satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, nos muestran que casi la mitad de la muestra se encuentra en nivel bueno con 47,9%, mientras que en el otro extremo se encuentra con el porcentaje más bajo el nivel excelente con solo 1,4%. Estos datos en comparación con el estudio que realiza Vásquez (2018) pero usando la escala servqual quien encuentra a su muestra moderadamente satisfecho en 79%, por el otro lado los pacientes insatisfechos solo son el 5% de su muestra de 62 sujetos. También, Paz (2018), por su parte, encuentra en su estudio resultados de muy satisfecho con la atención prestada, a pesar de que los usuarios pueden evidenciar deficientes ambientes de trabajo. En el 2017, Quispe, encontró un nivel de satisfacción de poco satisfecho en un porcentaje 50,5%, siendo está un poco más de la mitad de su población estudiada. Miri, Nejad y Soltani (2016) encontraron en su investigación realizada a los pacientes que visitaban la facultad de odontología en Irán un 71% de satisfacción por los servicios prestados. Paz (2016), encuentra en su estudio que la satisfacción fue superior en un 41,1%. Asimismo, el equipo de Naguib, Hamed, Alnowaiser, Sindi, y Al-Hazmi (2016) encontraron pacientes satisfechos con el tratamiento recibido en un 84.1%. Torres y León (2015) realizaron su investigación en una clínica dental de lima exclusivamente en el servicio de ortodoncia donde hallaron un alto

nivel de satisfacción. Por último, López (2012) usando el mismo instrumento que se usó en esta investigación (Dental Satisfaction Questionnaire), encontró que el nivel de satisfacción hallado fue por encima del 94,3%.

En estudios vinculados, pero que buscan relacionar la satisfacción de los usuarios con la percepción de la calidad prestada, encontramos estudios como el que realiza Antezana (2018), quien encuentra una correlación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en los servicios odontológicos. Mientras que Lin y Lin (2015) hallaron diferencia significativa en la relación percepción de calidad de servicio y satisfacción general en su muestra.

En cuanto a la dimensión de calidad de atención, se encontró que la mayor incidencia de presentación es el nivel regular con 37,1%, mientras que en el último lugar se encuentra el nivel malo con 12,9%. En su investigación, Quispe (2017) encontró con mayor porcentaje al nivel regular, con una incidencia de 59%. Por su parte, el equipo de Dopeykar, Bahadori, Mehdizadeh, Ravangard, Salesiy Hosseini (2018), que la calidad de los servicios brindados a los pacientes, fue percibido por ellos muy por debajo a sus expectativas, traduciéndose como la percepción de baja calidad del servicio recibido. Paz (2016) encontró que la percepción de la calidad fue buena, con un arrollador 81.7%. Finalmente, Aliaga y Abregú (2015), encuentran en su investigación que su muestra tiene una percepción positiva en la calidad de la atención en 81%.

Otra de las dimensiones es el costo, donde se pudo hallar en la muestra de esta investigación resultados que oscilan entre bueno 38,6% y regular con 37,1%. Por su parte Quispe (2017) pudo hallar resultados de mayor incidencia en el nivel bueno con 47,9% y regular con 44,1%.

En cuanto a la dimensión manejo del dolor, los resultados obtenidos fueron en el nivel regular con 42,1% de presentación. Mientras que Quispe (2017) halló que su muestra manifestó que la mayor incidencia en el manejo del dolor se encuentra en el nivel malo con 55,9% de incidencia.

En la dimensión de accesibilidad a la atención odontológica, hallamos que la mayor incidencia de presentación se encuentra en el nivel bueno con 38,6%. Mientras que inversamente Quispe (2017) halló en su estudio que la mayor frecuencia está en el nivel malo 55,9%. El equipo de Naguib, Hamed, Alnowaiser, Sindi, y Al-Hazmi (2016)

encontraron en su muestra un 72% que manifiestan dificultades para contactar a las clínicas odontológicas.

Y en la disponibilidad a la atención odontológica, pudimos encontrar con mayor incidencia al nivel regular 34,3%, seguido próximamente al nivel bueno 31,4%, evidenciándose una tendencia entre regular a bueno. Por su lado, Quispe (2017) pudo hallar que el nivel regular es el que presenta mayor incidencia en su estudio con 42,6%. También, el grupo de investigadores Naguib, Hamed, Alnowaiser, Sindi, y Al-Hazmi (2016) encuentra insatisfacción con el sistema de referencia de citas en un 69%, traducándose en una baja disponibilidad de las mismas para su población estudiada.

Otros estudios, como el que presenta Arias e Ynsil (2015), quienes realizan una la comparación entre la calidad de atención en dos clínicas hallando la ausencia de diferencia entre ambas clínicas, usaron al igual que el presente estudio la prueba estadística de U de Mann Whitney, para identificar las diferencias entre dos muestras. A diferencia del presente estudio, donde si se halla la diferencia entre ambas clínicas odontológicas.



## **V. Conclusiones.**

- Primera:** Se demostró que la clínica 2 supera en satisfacción de la atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1 en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; además que el nivel predominantemente es bueno.
- Segundo:** Se demostró que la clínica 2 supera en la dimensión calidad de atención de los servicios odontológicos frente a la clínica 1 en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; y el nivel predominante es regular.
- Tercera:** Se demostró que la clínica 2 supera en la dimensión costo de los servicios odontológicos frente a la clínica 1 en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; oscila entre los niveles de bueno y regular.
- Cuarta:** Se demostró que no existe diferencia significativa en la dimensión manejo del dolor en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; y que el nivel de predominio es regular.
- Quinta:** Se demostró que la clínica 2 supera en la dimensión accesibilidad de los servicios odontológicos frente a la clínica 1 en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; y los niveles oscilan bueno y regular.
- Sexta:** Se demostró que la clínica 2 supera en la dimensión disponibilidad de los servicios odontológicos frente a la clínica 1 en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019; y los niveles oscilan bueno y regular.

## **VI. Recomendaciones.**

- Primera: Se sugiere a los directivos, personal asistencial como administrativo de las dos instituciones privadas de Lima, capacitar a sus integrantes y estar atentos a las urgencias que requiere la atención de calidad.
- Segundo: Se sugiere a los directivos y al personal asistencial como administrativo de las dos instituciones privadas de Lima, elevar el nivel de la atención para lograr el hecho de ser una atención de calidad.
- Tercera: Se sugiere a los directivos y al personal asistencial como administrativo una clara reflexión sobre los costos que se ofrecen en las dos instituciones privadas de Lima, para ver, sobre todo, si los servicios ofrecidos corresponden con justicia a los cobros que se hacen.
- Cuarta: Se sugiere a los directivos y al personal asistencial como administrativo de las dos instituciones privadas de Lima, elevar la calidad de los medicamentos que se utilizan para mitigar el dolor de los pacientes.
- Quinta: Se sugiere a los directivos y al personal asistencial como administrativo de las dos instituciones privadas de Lima, entrenar y capacitar a los referidos, para crecer y mejorar en el campo de la accesibilidad de los pacientes
- Sexta: Se sugiere a los directivos y al personal asistencial como administrativo de las dos instituciones privadas de Lima, ser más disponibles y abiertos a las urgencias y necesidades dentales de los pacientes.

## Referencias

- Aldosari, M. Tavares, M., Matta, A., Abreu, M. (2017). Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE* 12(11): e0187993. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Alarcón, R y León, R (2015). Acceso a la atención odontología e inequidad en el Perú el año 2015. *Revista OACTIVA UC Cuenca*. 3(1). Pp. 13-20. DOI: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v3i1.143>
- Aliaga, R. y Abregú, W. (2015). *Calidad de atención en la Clínica Dental San Luis de Villa El Salvador, 2015*. Tesis de Maestría UCV Lima. URI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15063>
- Ali D. A. (2016). Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *European journal of dentistry*, 10(3), 309–314. doi: 10.4103/1305-7456.184147
- Antezana, W. (2018). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo en el Centro Odontológico Dental Service*. Junio 2018. Tesis de Maestría UCV Lima. URI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29797>
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, vol. 63, núm. 2, abril-junio, , pp. 201-206.
- Arias, L. y Ynsil, J. (2015). *Calidad de atención en clínicas del Instituto de Especialidades Odontológicas Mundo Dental - Lima 2015*. Tesis Maestría UCV Lima. URI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21120>
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. 5ta Edición. Caracas.
- Avalo, M., Castillo, R. y Vásquez, S. (2016). Knowledge and the correct application of the technique of surgical scrub professional in the Surgical Center|. *Ágora Revista Científica*. 03(01):275-284.
- Baechle, T. y Earle, R. (2007). *Principios de entrenamiento de la fuerza y el acondicionamiento físico*. 2da Edición. Madrid, España. Editorial Médica Panamericana.
- Bahadori, M., Raadabadi, M., Ravangard, R. y Baldacchino, D. (2015). Factors affecting dental service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance* (09526862), 28(7), 678. Recuperado de : <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=108729613&lang=es&site=eds-live>

- Barragan, R., et al. (2003). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. 3ra Edición. La Fundación PIEB. La Paz.
- Berlanga, V. y Rubio, M.J. (2012). Clasificación de pruebas no paramétricas. Cómo aplicarlas en SPSS. [En línea] REIRE, *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, Vol. 5, núm. 2, 101-113. Accesible en: <http://www.ub.edu/ice/reire.htm>
- Cabello, E., y Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medicina Herediana*. Lima, Perú.
- Calidad & Gestión (2011). *La satisfacción del cliente en ISO 9000 - Parte 2*. Recuperado de: [http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/67\\_satisfaccion\\_del\\_cliente\\_en\\_iso\\_9000\\_parte\\_2.html](http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/67_satisfaccion_del_cliente_en_iso_9000_parte_2.html)
- Colegio Odontológico del Perú, Concejo Administrativo Nacional, Comisión Nacional De Análisis De Costo En Odontología – CONACEO (2018). *Análisis de Costos y Tarifas De Tratamientos Odontológicos A Nivel Nacional 2017 – 2018 Informe Técnico Final*. Recuperado de <http://www.cop.org.pe/wp-content/uploads/2019/07/1.-Estudio-nacional-de-costos-y-tarifas-de-tratamientos-odontol%C3%B3gicos-2017-2018-1.pdf>
- Davies, A. y Ware, J. (1982). *Development of a Dental Satisfaction Questionnaire for the health insurance experiment*. Recuperado de: <https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/reports/2006/R2712.pdf>
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M. y Hosseini, S. (2018). Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dental Research Journal*; <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>
- Farooq, A. Ashraf, I. (2016). *Levels of satisfaction of patient treated at Government Dental Hospital with respect to different demographic characteristics*. IAIM; 3(10): 192-198.
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., y Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Científica "Conecta Libertad"*. 3(1), 1-11. ISSN 2661-6904. Recuperado a partir de <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>.
- Hernandez, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. México. Editorial: McGraw-Hill / Interamericana.

- Kotler, P. (2013). *Marketing Management. New Jersey: Prentice Hall*. Recuperado de: <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/042735>.
- Kiliç, S. (2016). Cronbach'ın Alfa Güvenirlik Katsayısı. *Journal of Mood Disorders*. Volume: 6, Number: 1, 2016. P 47-48. <http://pbsciences.org/pdf/EN-JMOOD-8bf949ed.pdf>.
- Lazo, O. y Santivañez, A. (2018). *Atención de salud con calidad-Desafíos. Consejo Regional III Lima Colegio Médico del Perú*. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Llanos, M. (2018). *Satisfacción de las madres de menores de 5 años del seguro integral de Salud y calidad de atención en el departamento de farmacia, Hospital Regional Docente de Trujillo 2017*. Tesis Maestría, Universidad Católica Los Ángeles, Chimbote. URI <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5661>
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Documento de trabajo, Sistema de Universidad Virtual, Universidad de Guadalajara*. Recuperado de: [http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos\\_y\\_tecnicas\\_de\\_investigacion\\_cuantitativa\\_y\\_cualitativa.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/20050101/1103/1/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion_cuantitativa_y_cualitativa.pdf)
- López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionario de salud: Adaptación al español del cuestionario dental Satisfaction Questionnaire*. Tesis Doctorado. Recuperado de [http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24915/TesisDoctoral\\_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiaDame.pdf?sequence=1](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24915/TesisDoctoral_EstudiodelasatisfaccionenOdontologiaDame.pdf?sequence=1)
- Manríquez, J. y Pereira, K. (2018) Satisfaction with dental care. A review of the literature. *Int J Med Surg Sci*. 5(1): 32-37. doi: 10.32457/ijmss.2018.009
- Méndez, C. (2012). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México D.F. Limusa S.A.
- Miri, S., Nejad, M. y Soltani, P. (2016). Evaluation of patient satisfaction with dental service at Kermanshah dental faculty in Iran. *Journal of Pioneering Medical Sciences*, 6(3), 89-92. Recuperado de: <http://searc.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=117640949&lang=es&site=eds.live>
- Mursuli, S., Rodríguez, R., Domínguez, V., Pérez, G., Puga, L., González, F., Cañizarez, O. (2018) Evaluation of the quality of dental care of two General Comprehensive

- Naguib, G. H., Hamed, M. T., Alnowaiser, A. M., Sindi, A. M., & Al-Hazmi, N. (2016). Patient Satisfaction with Services in King Abdulaziz University Dental Hospital. *Journal of King Abdulaziz University - Medical Sciences*, 23(2), 21-28. <https://doi.org/10.4197/Med.23-2.3>
- Numpaque, A., y Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Otero, M., Pose, R., Lopes, M. y Gallas (2018). Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental. *RCOE: Revista del Ilustre Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos de España*, ISSN 1138-123X, Vol. 23, Nº. 2 (junio), 2018, págs. 54-60.
- Palwasha, K. (2019) *Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students*. Recuperado de: <https://tspace.library.utoronto.ca/handle/1807/98066>
- Parra, E., González, A. y Medina, S. (2018) Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. *Contexto Odontológico*, [S.l.], v. 5, n. 9, ago. 2018. ISSN 2007-3461. Disponible en: <http://revistas.uaz.edu.mx/index.php/contextoodontologico/article/view/282>
- Paz, M. (2018). Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Revista Odontología Vital*, Vol. 1 Núm. 28 (16): Enero - junio 2018.
- Paz, R. (2016). *Calidad de atención y satisfacción en pacientes que acuden al servicio de odontoestomatología del hospital Hermilio Valdizán*. Tesis de Maestría. UCV Lima. URI <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7873>
- Ríos J, Ávila T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Revista: Investigación y Educación en Enfermería*. vol. XXII, núm. 2, septiembre. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>
- Quispe (2017). *Satisfacción del paciente usando el DQS en odontología en el Hospital I "Aurelio Diaz Ufano y Peral, 2016"*. Tesis de Maestría, UCV Lima.

- Rivas, R., Moreno, J. y Talavera, J. (2013). Investigación clínica XVI Diferencias de medianas con la U de Mann-Whitney *Revista Med Inst Mex Seguro Soc.* 2013;51(4):414-9
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada* (2015) 18.
- Romero, A., Álvarez, G., & Álvarez, S. (2018). Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(50), 1-19.
- Rueda G. y Albuquerque, A. (2017). Derecho a la atención odontológica segura y de calidad: análisis de la Política de Salud Oral de Bogotá 2011-2021. *Acta Odontológica de colombiana*, 7(1), 41-63. Recuperado de: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/64074>
- Sausa, M. (02 de setiembre del 2017) *Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año.* Recuperado de <https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194-noticia/?ref=p21r>
- Tahani B, Najimi A, Salavati M, Fazel M. (2019). *Assessing the Validity and Reliability of Persian Version of DQS (Dental Satisfaction Questionnaire)*. *irje*. 2019; 14 (4) :349-358 recuperado de: <http://irje.tums.ac.ir/article-1-6198-en.html>
- Torres, G. y León, R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132. Recuperado en 14 de enero de 2020, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es).
- Van Houtem, C., Schuller, A., Vermaire, J. *Ned Tijdschr* (2017). *DSQ-13-jeugd: meetinstrument voor patiënt- tevredenheid van adolescenten, jongvolwassenen en ouders over tandartsbezoek.* Recuperado de: <https://www.ntvt.nl/tijdschrift/editie/artikel/t/dsq-13-jeugd-meetinstrument-voor-patient-tevredenheid-van-adolescenten-jongvolwassenen-en-ouders-over-tandartsbezoek?download=1>

- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chahin, M., y Santibáñez, J. (2016). Instrument to Measure Patient Satisfaction about Dental Care Clinic. *International journal of odontostomatology*, 10(1), 129-134. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2016000100020>
- Vásquez, A. (2018) *Satisfacción del Usuario Externo y Calidad de Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Putacca, Ayacucho, 2018*. Tesis de Maestría UCV Lima. URI: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29992>
- Ventura-León, José Luis. (2017). Population or sample? A necessary difference. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4) Recuperado en 14 de enero de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en).
- Villodre, R., Calero, R., & Gallarza, M. G. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 24, pp.131-147.



## ANEXOS

# Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, 2019																									
AUTOR: Hedwar Rogelio Delgado Flores																									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES																						
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Satisfacción del paciente																						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos																		
<p>¿Existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Existe diferencia en el nivel satisfacción de la atención en relación a su dimensión disposición de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?</p> <p>¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión costo de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?</p>	<p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión calidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p> <p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión costo de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p>	<p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión calidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p> <p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión costo de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p>	<p><b>Calidad de servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuidado</li> <li>Respeto</li> <li>Mimucioso al examen oral</li> <li>Solución de problemas orales</li> <li>Información detallada del tratamiento</li> <li>Prevención odontológica</li> <li>Consultorio moderno</li> </ul>	<p>2, 6, 11, 14, 16, 17, 18</p>	<p>E: 7 -14 B: 15 - 21 R: 22 - 28 M: 29 -35</p> <p>Ordinal Lickert:</p>																				
			<p><b>Costo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora de tratamiento</li> <li>Costos asequibles</li> <li>Costos adecuados</li> </ul>	<p>1, 3 ,10</p>	<p>E: 3 - 6 B: 7 - 9 R: 10 - 12 M: 13 - 15</p> <p>1. Completamente de acuerdo 2. De acuerdo 3. Neutral 4. Desacuerdo Completamente desacuerdo</p>																				
			<p><b>Manejo del Dolor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamientos dolorosos</li> <li>Disminución del dolor</li> </ul>	<p>4, 8 ,19</p>	<p>E: 3 - 6 B: 7 - 9 R: 10 - 12 M: 13 - 15</p>																				
			<p><b>Accesibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo de espera</li> <li>Cita próxima</li> <li>Horarios adecuados</li> </ul>	<p>5, 13, 15</p>	<p>E: 3 - 6 B: 7 - 9 R: 10 - 12 M: 13 - 15</p>																				
			<p><b>Disponibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Consultorios en cantidad adecuada</li> <li>Consultorios cercanos</li> <li>Odentólogo de cabecera</li> </ul>	<p>7, 9, 12</p>	<p>E: 3 - 6 B: 7 - 9 R: 10 - 12 M: 13 - 15</p>																				
<p>¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión manejo del dolor de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?</p> <p>¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión accesibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?</p> <p>¿Existe diferencia en el nivel de satisfacción de la atención en relación a su dimensión disponibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima durante el año 2019?</p>	<p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión manejo del dolor de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019</p> <p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión accesibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019</p> <p>Comparar el nivel de Satisfacción de la atención en su dimensión disponibilidad de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p>	<p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión manejo del dolor de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019</p> <p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión accesibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p> <p>Existe diferencia en los niveles de Satisfacción en su dimensión disponibilidad de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima, durante el año 2019.</p>	<p><b>Datos Sociodemográficos</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de valores</th> <th>Niveles o rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>• Edad</td> <td>Número de años Cumplidos.</td> <td>- ¿Qué edad tiene?</td> <td>Discreta</td> <td>Respuesta Abierta</td> </tr> <tr> <td>• Sexo</td> <td>Características Fisiológicas.</td> <td>- ¿Cuál es el género?</td> <td>Nominal</td> <td>- Masculino - Femenino</td> </tr> <tr> <td>• Grado de Instrucción</td> <td>Nivel de estudios alcanzados.</td> <td>- ¿Cuál es el nivel de estudios?</td> <td>Ordinal</td> <td>- Analfabeto. - Primaria. - Secundaria. - Técnico. - Universitario - Postgrado</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	• Edad	Número de años Cumplidos.	- ¿Qué edad tiene?	Discreta	Respuesta Abierta	• Sexo	Características Fisiológicas.	- ¿Cuál es el género?	Nominal	- Masculino - Femenino	• Grado de Instrucción	Nivel de estudios alcanzados.	- ¿Cuál es el nivel de estudios?	Ordinal	- Analfabeto. - Primaria. - Secundaria. - Técnico. - Universitario - Postgrado
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos																					
• Edad	Número de años Cumplidos.	- ¿Qué edad tiene?	Discreta	Respuesta Abierta																					
• Sexo	Características Fisiológicas.	- ¿Cuál es el género?	Nominal	- Masculino - Femenino																					
• Grado de Instrucción	Nivel de estudios alcanzados.	- ¿Cuál es el nivel de estudios?	Ordinal	- Analfabeto. - Primaria. - Secundaria. - Técnico. - Universitario - Postgrado																					

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS					
<p>Metodología:            Descriptiva,            Cuanitativa,            Transversal,            No experimental</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b>            Constituida por 140pacientes que acudieron por atención odontológica a las dos instituciones privadas de Lima, 2019.</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b>            No probabilístico</p>	<p><b>Variable I:</b> Satisfacción del paciente.</p> <p><b>Técnicas:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos:</b> Dental Satisfaction Questionnaire.</p>		<p><b>ANÁLISIS DE LOS DATOS</b></p> <p><b>DESCRIPTIVA:</b> A través de medidas de frecuencia y porcentajes</p> <p><b>INFERENCIAL:</b> Con el estadístico U de Mann Whitney</p>			

**Anexo 2:** Instrumento de recolección de datos



# ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN DENTAL

### “DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE”

Por favor le solicitamos llenar esta encuesta, su opinión es muy importante para mejorar nuestro servicio, gracias por su contribución.

#### I. DATOS GENERALES:

EDAD \_\_\_\_\_ años

FECHA: \_\_\_\_\_ N°

#### SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

#### GRADO DE INSTRUCCIÓN:

1.Sin estudios 2. Primaria 3. Secundaria 4. Técnico 5. Universitaria 6. Post Grado

#### II. DATOS ESPECÍFICOS


Por favor lea detenidamente cada pregunta y coloque una X o una + en el recuadro que Ud. crea conveniente.

ÍTEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.					
2. Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.					
3. Los dentistas cobran precios demasiados elevados					
4. Algunas veces evito ir al dentista porque es tan doloroso.					
5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.					
6. Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
7. Hay suficientes dentistas en mi zona.					
8. Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.					

9. Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.					
10. Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.					
11. Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.					
12. Me atiende siempre el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental					
13. Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata					
14. Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.					
15. El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.					
16. Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de iniciarlo.					
17. Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.					
18. Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías.					
19. No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.					

**Instrucciones:** Consta por 19 preguntas a las que el paciente tiene que contestar dentro de una escala del 1 al 5 en función de su grado de acuerdo. También se especifican las instrucciones para que el paciente rellene y conteste adecuadamente el cuestionario. Siendo en puntajes: 1 “Completamente de acuerdo” y 5 “Completamente en Desacuerdo”. Y en las preguntas: 1,3,4,5,8,11,13,17. Con el resto de preguntas “Completamente de acuerdo” es 5, “Completamente en Desacuerdo” es 1.

### Anexo 3: Certificados de validez del instrumento


  
 ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS ODONTOLOGICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad</b>								
2	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.	X		X		X		
6	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.	X		X		X		
11	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.	X		X		X		
14	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.	X		X		X		
16	Los dentistas suelen explicar en que consistirá el tratamiento y el costo antes de iniciarlo.	X		X		X		
17	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.	X		X		X		
18	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Costo</b>								
1	Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.	X		X		X		
3	Los dentistas cobran precios demasiados elevados	X		X		X		
10	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Manejo del Dolor</b>								
4	Algunas veces evito ir al dentista porque es tan doloroso.	X		X		X		
8	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.	X		X		X		
19	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Accesibilidad</b>								
5	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.	X		X		X		
13	Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata	X		X		X		

15	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Disponibilidad</b>								
7	Hay suficientes dentistas en mi zona.	X		X		X		
9	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.	X		X		X		
12	Me atiende siempre el mismo dentista casis siempre que necesito tratamiento dental	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir  |

No Aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Mauricio Le. Roca, María Elina

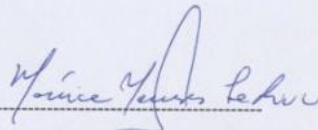
DNI: 09429302

Especialidad del validador: .....

Fecha: 12 Nov, 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
SATISFACCION DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad</b>								
2	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.	X		X		X		
6	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.	X		X		X		
11	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.	X		X		X		
14	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.	X		X		X		
16	Los dentistas suelen explicar en que consistirá el tratamiento y el costo antes de iniciarlo.	X		X		X		
17	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.	X		X		X		
18	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Costo</b>								
1	Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.	X		X		X		
3	Los dentistas cobran precios demasiados elevados	X		X		X		
10	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Manejo del Dolor</b>								
4	Algunas veces evito ir al dentista porque es tan doloroso.	X		X		X		
8	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.	X		X		X		
19	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Accesibilidad</b>								
5	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.	X		X		X		
13	Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata	X		X		X		

15	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.	X		X		X		
<b>Dimensión 5: Disponibilidad</b>								
7	Hay suficientes dentistas en mi zona.	X		X		X		
9	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.	X		X		X		
12	Me atiende siempre el mismo dentista casis siempre que necesito tratamiento dental	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir  |

No Aplicable  |

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg:

*José María Jaraquemada*

DNI: *16725422*

Especialidad del validador:

*Odontólogo*

Fecha: *12 Nov.*, 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE  
SATISFACCION DE LA ATENCION DE LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Dimensión 1: Calidad</b>								
2	Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.	✓		✓		✓		
6	Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.	✓		✓		✓		
11	Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como debiera ser.	✓		✓		✓		
14	Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de los problemas dentales que los pacientes le puedan presentar.	✓		✓		✓		
16	Los dentistas suelen explicar en que consistirá el tratamiento y el costo antes de iniciarlo.	✓		✓		✓		
17	Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas dentales.	✓		✓		✓		
18	Las consultas de los dentistas son muy modernas y disponen de las últimas tecnologías	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Costo</b>								
1	Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.	✓		✓		✓		
3	Los dentistas cobran precios demasiados elevados	✓		✓		✓		
10	Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Manejo del Dolor</b>								
4	Algunas veces evito ir al dentista porque es tan doloroso.	✓	No	✓	No	✓	No	
8	Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.	✓		✓		✓		
19	No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 4: Accesibilidad</b>								
5	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.	✓		✓		✓		
13	Es difícil conseguir una consulta con dentista en forma inmediata	✓		✓		✓		

15	El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 5: Disponibilidad</b>								
7	Hay suficientes dentistas en mi zona.	✓		✓		✓		
9	Las consultas de los dentistas están en lugares a los que es muy fácil llegar.	✓		✓		✓		
12	Me atiende siempre el mismo dentista casis siempre que necesito tratamiento dental	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable       Aplicable después de corregir

No Aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

..... Dennis León Páez .....

DNI: 10.145553 .....

Especialidad del validador: Psicólogo .....

Fecha: 12 Nov, 2019

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....  
Firma del Experto Informante.



#### Anexo 4: Prueba de confiabilidad del instrumento

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	19

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	51,9857	166,806	,251	,879
ITEM2	51,4071	142,905	,782	,857
ITEM3	51,6143	157,706	,503	,870
ITEM4	51,6143	161,231	,407	,873
ITEM5	51,2571	158,926	,571	,868
ITEM6	51,2571	143,559	,727	,860
ITEM7	51,5357	165,128	,357	,875
ITEM8	52,7714	171,501	,180	,879
ITEM9	51,6357	156,636	,613	,866
ITEM10	51,6071	164,384	,442	,872
ITEM11	50,5786	154,692	,605	,866
ITEM12	51,4286	150,304	,775	,860
ITEM13	51,4357	163,327	,454	,872
ITEM14	51,3571	148,361	,732	,861
ITEM15	51,7000	168,399	,193	,881
ITEM16	51,2857	147,760	,736	,860
ITEM17	52,3643	171,773	,151	,880
ITEM18	51,4714	153,618	,706	,863
ITEM19	51,6643	175,390	-,036	,891

**Anexo 5: Consentimiento informado**

**Carta de consentimiento informado**

Nro.

Mediante el presente documento, yo \_\_\_\_\_  
Identificado (a) con DNI \_\_\_\_\_ acepto participar en la investigación  
realizada por el Maestrante CD. Hedwar Rogelio Delgado Flores.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: Identificar el nivel de  
satisfacción en la atención odontológica mediante el uso del cuestionario  
americano DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La  
información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro  
propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

## Anexo 6: Resultados

### Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Satisfaccion Total	1,00	70	35,51	2486,00
	2,00	70	105,49	7384,00
	Total	140		

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Satisfaccion Total
U de Mann-Whitney	1,000
W de Wilcoxon	2486,000
Z	-10,212
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: CLINICA

### Prueba de Mann-Whitney

Rangos				
	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Calidad	1,00	70	35,50	2485,00
	2,00	70	105,50	7385,00
	Total	140		

#### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Calidad
U de Mann-Whitney	,000
W de Wilcoxon	2485,000
Z	-10,246
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
CLINICA

## Prueba de Mann-Whitney

### Rangos

	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Costo	1,00	70	46,81	3277,00
	2,00	70	94,19	6593,00
	Total	140		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Costo
U de Mann-Whitney	792,000
W de Wilcoxon	3277,000
Z	-6,989
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación:  
CLINICA

## Prueba de Mann-Whitney

### Rangos

	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Manejo del Dolor	1,00	70	69,11	4838,00
	2,00	70	71,89	5032,00
	Total	140		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

	Manejo del Dolor
U de Mann-Whitney	2353,000
W de Wilcoxon	4838,000
Z	-,407
Sig. asintótica (bilateral)	,684

a. Variable de agrupación: CLINICA

## Prueba de Mann-Whitney

### Rangos

	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Accesibilidad	1,00	70	57,57	4030,00
	2,00	70	83,43	5840,00
	Total	140		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

Accesibilidad

U de Mann-Whitney	1545,000
W de Wilcoxon	4030,000
Z	-3,805
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: CLINICA

## Prueba de Mann-Whitney

### Rangos

	CLINICA	N	Rango promedio	Suma de rangos
Disponibilidad	1,00	70	37,70	2639,00
	2,00	70	103,30	7231,00
	Total	140		

### Estadísticos de prueba<sup>a</sup>

Disponibilidad

U de Mann-Whitney	154,000
W de Wilcoxon	2639,000
Z	-9,630
Sig. asintótica (bilateral)	,000

a. Variable de agrupación: CLINICA


**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO**

Yo, Jacinto Joaquín Vértiz Osores, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte señalo que:

La tesis titulada "**Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019**" del estudiante **Hedwar Rogelio Delgado Flores**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 04 de enero del 2020

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osores  
DNI:16735482

**Resumen de coincidencias**

21 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	11 %
2	hdl.handle.net	3 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
4	www.scielo.sa.cr	1 %
5	www.theibfr.com	1 %

Text-only Report | High Resolution

Página: 1 de 28 | Número de palabras: 7489

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Satisfacción de la atención de los servicios odontológicos prestados a pacientes en dos instituciones privadas de Lima 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**  
B<sup>r</sup>. Hedwar Rogelio Delgado Flores  
(ORCID: 0000-0003-1075-4124)

**ASESOR:**  
Dr. Jacinto Joaquin Vertiz Osores  
(ORCID: 0000-0002-7606-476X)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DELGADO FLORES, HEDWAR ROGERIO

D.N.I. : 102179172

Domicilio : Jr. Nicolás DE PIENOA #175 - CARAYILLO

Teléfono : Fijo : 6364940 Móvil: 986633581 - 97747366

E-mail : hedwar smile\_76@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DELGADO FLORES, HEDWAR ROGERIO

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS  
ODONTOLÓGICOS PRESTADOS EN DOS INSTITUCIONES  
DE LIMA 2019

Año de publicación : 2020

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 11 DE MARZO 2020





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

## ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HEDWAR ROGGIO DELGADO FUJES

INFORME TÍTULADO:

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS  
ODONTOLÓGICOS PRESTADOS EN DOS INSTITUCIONES  
DE LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
LA SAUD

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN