



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Cirujano Dentista

AUTORA:

Sarango Palacios, Ingrid Graciela (ORCID:0000-0002-6442-3649)

ASESORA:

Mg,Ibáñez Sevilla, Carmen (ORCID: 0000-0002-5551-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas y Gestión en salud

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres por su amor, esfuerzo y apoyo incondicional quienes estuvieron a mi lado en todo momento.

A mi mejor amiga Ana Carolina por siempre estar a mi lado apoyándome incondicionalmente.

A mis seres más queridos, ya que con su comprensión y confianza pude cumplir mis metas y objetivos.

Agradecimiento

Un agradecimiento muy especial a mi asesora por su paciencia, ayuda incondicional, por su tiempo y su aporte científico necesario para poder continuar con la presente investigación.

A todas las personas que me apoyaron con esta investigación por su generosa participación voluntaria y desinteresada, haciéndola posible.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos y figuras.....	xi
Índice de abreviaturas.....	xii
Resumen.....	xiii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	
ANEXO 1 Matriz de operalización de variables.....	31

ANEXO 2 Instrumento de recolección de datos.....	32
ANEXO 4 Confiabilidad del instrumento.....	34
ANEXO 5 Solicitud para la ejecución de la investigación.....	36
ANEXO 6 Autorización de aplicación del instrumento	37
ANEXO 7 Respuesta del responsable del consultorio odontológico.....	38
ANEXO 8 Consentimiento Informado	39
ANEXO 9 Presentación en el consultorio odontológico.....	40
ANEXO 10 Evidencias del llenado de encuestas.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021.....	17
Tabla 2. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según grupo etario...	18
Tabla 3. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según sexo.....	19
Tabla 4. Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según grado de instrucción.....	20

Índice de abreviaturas

OMS: Organización Mundial de la salud

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes que acudieron a un consultorio odontológico de la provincia de Sullana. Esta investigación es de tipo descriptivo, transversal, con un diseño no experimental, la muestra tuvo un total de 110 pacientes. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario de 20 preguntas cerradas. Después del procesamiento de la información y clasificar en 3 categorías como baja, media y alta se pudo obtener los resultados que mostraron el nivel de satisfacción en la atención odontológica que fue alto con un 86,4%, Así mismo, el nivel de satisfacción según grupo etario fue alto en adultos con un 67,3%; según sexo predominó el masculino con un nivel alto en 72,7% y según grado de instrucción el nivel de satisfacción fue alta en los de secundaria con 33,6%. Se concluye que el nivel de satisfacción fue alto en pacientes de un consultorio particular de la provincia de Sullana y no se encontró diferencia significativa en sexo y grado de instrucción, mientras que en grupo etario si se halló una diferencia significativa de ($p=0,01$).

Palabras claves: Satisfacción del cliente, consultorio dental, atención odontológica.

Abstract

The objective of the research was to determine the level of satisfaction in the care of patients who attended a dental office in the province of Sullana. This research is descriptive, cross-sectional, with a non-experimental design, the sample had a total of 110 patients. The data collection instrument was a questionnaire with 20 closed questions. After processing the information and classifying it into 3 categories as low, medium and high, it was possible to obtain the results that showed the level of satisfaction in dental care, which was high with 86.4%, Likewise, the level of satisfaction according to age group was high in adults with 67.3%; According to sex, the male prevailed with a high level in 72.7% and according to the level of education the level of satisfaction was high in secondary school students with 33.6%. It is concluded that the level of satisfaction was high in patients from a private office in the province of Sullana and no significant difference was found in sex and degree of education, while in the age group a significant difference of ($p = 0, 01$).

Keywords: Customer satisfaction, dental office, dental care.

I. INTRODUCCIÓN

La Real Academia Española define a la satisfacción como el sentimiento de estar bien que se obtiene cuando se ha logrado cubrir una necesidad.¹

La idea de satisfacción del comprador refiere al grado de conformidad del individuo una vez que se usa un servicio. Sugiere que, a mayor satisfacción, mayor probabilidad que el comprador vuelva a mercar servicios en el mismo lugar donde acudió, por otro lado, posibilita mejorar la calidad de la atención de los pacientes, puesto que la satisfacción del profesional sanitario está vinculada con la satisfacción del paciente.²

También se hallan trabajadores que únicamente se dedican a concluir a como dé sitio sus labores, sin preocuparse de su adecuada ejecución, de conseguir una alta calidad en su trabajo, lo que perjudica el desarrollo de la organización y el cumplimiento de sus fines, además de afectar a los usuarios de los productos y servicios que brinde la organización o compañía.³

La Organización Mundial de Salud le da importancia a la salubridad, lo cual nos dice que la salud de toda la sociedad debe ser: accesible, eficiente y gestionado proporcionadamente para todos.⁴

Dentro del ámbito de atención del área odontológica se podría decir que es la valoración que percibe el paciente respecto al servicio brindado, que es la comparación entre el rendimiento percibido y sus expectativas.^{1,5}

Por otro lado, no se debe olvidar que las primeras quejas de los pacientes dentro del sector salud, es justamente sobre la mala calidad de la información que se obtiene y la poca comodidad que el paciente recibe de igual forma con la experiencia de sensibilidad después del tratamiento.⁵

La elaboración de trabajos sobre satisfacción empieza en la década de los ochenta, y ha ido aumentando poco a poco hasta la actualidad, lo que puede indicar que la satisfacción de los usuarios no ha sido realmente atendida como se debería.⁶

En Perú uno de los aspectos más controvertidos es saber el nivel de satisfacción en pacientes de consultorios odontológicos. Diversos estudios realizados en Perú tanto en hospitales como en clínicas nos demuestran un nivel regular de satisfacción. Un estudio en el hospital de Lima determinó un 88,6% de pacientes

insatisfechos entre edades de 35 a 49 años⁷, en cambio, otro estudio llevado a cabo en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en sus dos sedes identifico un nivel de satisfacción de muy satisfecho, para la Sede San Martín de Porres fue 84% y un 83 % para la Sede San Isidro encontrando un alto nivel de satisfacción global⁸.

Por lo tanto, se considera importante evaluar si las clínicas y/o consultorios dentales cumplen con las expectativas de los pacientes. Para ellos nos planteamos el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana 2021?

En la Región de Piura, provincia de Sullana, no existe investigación al respecto, motivo por el cual, surge así la necesidad de realizar un estudio de investigación desde el punto de vista del usuario. Nos brinda información para que otros estudios puedan tomarlo en cuenta y creen sus propias estrategias. Así mismo, los profesionales de salud puedan mantener su atención dentro del servicio de odontología con el fin de generar una satisfacción, eficacia en nuestro servicio y tener una mejor comunicación con el paciente

Esta investigación también servirá como antecedente para posteriores investigaciones poder profundizar más en el tema

En este trabajo se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021. Que se responderá mediante los objetivos específicos; determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico según su grupo etario, determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico según sexo; determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico según su grado de instrucción.

II. MARCO TEÓRICO

Lugo A⁹ (2018) Perú, se realizó un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción percibido por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco 2018, siendo un estudio de tipo descriptivo no experimental, transversal. Su población fue de 120 pacientes. Teniendo como instrumento el cuestionario, la cual tuvo como resultado que el 66.7% de los pacientes atendidos percibieron una satisfacción en rango medio con la atención recibida en las 4 dimensiones atención técnica 36.7%, relación interpersonal 42,5%, a diferencia de accesibilidad 62.5%, ambiente de atención con un 73.3%, y en menor porcentaje percibieron satisfacción baja un 9,2%. Por lo que se identifica que en sus cuatro dimensiones hay un nivel medio de satisfacción.

Parra E¹⁰, et al. (2018) México, su objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las 13 Clínicas Odontológicas de Pregrado y Posgrado de la universidad de Guadalajara. Estudio transversal, observacional y descriptivo. Se evaluó 390 pacientes. Los resultados mostraron que el 90% de los pacientes de las clínicas de pregrado y el 95.3% de los de postgrado respondieron estar totalmente satisfechos con la atención recibida. En conclusión, los pacientes encuestados calificaron a los alumnos de ambos grados académicos, como eficientes y resolutivos al atender el motivo por el cual acudieron a recibir los servicios odontológicos.

Fernández J¹¹ (2018). Costa Rica, este estudio determinó la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en infraestructura, tiempo y trato recibido. Se evaluó mediante un cuestionario y se obtuvo datos de forma anónima. La muestra fue de 57 personas. Se pudo tener una satisfacción general muy insatisfecho en un 1,46%, un 0,35% insatisfecho, un 4.12% satisfecho y en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es del 94%, con respecto al grado de instrucción nos indica el nivel secundario predomina con un 43,8%, primaria con un 40,4% seguido de estudios universitarios con 12,3% y por último 3.5% el nivel de alfabetismo. En conclusión, la infraestructura es muy satisfactoria con un 99%, al igual que el trato recibido; la variable tiempo con un 83, 6%. Por otro lado, el mayor porcentaje fue (29,8%),

seguido por (28,1%); entre los dos representan un 57,9% del total de entrevistados. El grupo con menor representación en la muestra fue el de 60 a 69 años (1,8%). En la distribución por sexo, el 36% son mujeres y 64% son hombres; que acuden por odontología forense. En conclusión, los pacientes encuestados en su gran mayoría se encuentran satisfechos con el trato que se les brinda en el departamento de medicina legal de odontología, mientras que el tiempo si llega a influir en la disminución de la satisfacción.

Valero C¹², et al. (2017). Perú, este estudio se basó en identificar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián Cusco, fueron 208 pacientes los que participaron en esta investigación. El nivel de satisfacción de la atención odontológica fue para el nivel satisfecho con 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con un 17.8%, mientras que el nivel indiferente fue del 4.3%, y en un menor fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. En conclusión, el nivel de satisfacción de la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho.

Rodríguez D¹³ (2017). Perú, tuvo como finalidad establecer el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017. La muestra tuvo 204 pacientes. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL. Se obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable en un 46.6%, en todas las dimensiones teniendo un 40.7% en fiabilidad, un 45.6% en la capacidad de respuesta, un 47.1% en seguridad, un 46.1% en el aspecto empatía y por último un 45.6% en aspectos tangibles. Finalmente se concluyó que en el 2017 el nivel de satisfacción de los pacientes del hospital Ferreñafe fue satisfactoria.

Mena V¹⁴, et al. (2017) Ecuador, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador, esta investigación fue de tipo no experimental con un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y retrospectivo. Se evaluó a través de la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y esperado. Los resultados revelaron que el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio dando como promedio general un 97% de satisfacción en todas las dimensiones, por otro lado, se demostró que la edad promedio fue de 31 años y el 64% eran mujeres mientras

que el 36% fueron hombres, en el nivel de instrucción se encontraba como analfabetos el 4%, educación primaria con un 31%, secundaria con 36% y 29% en nivel superior. Se llegó a la conclusión que el 61% tenía una edad de 3 a 32 años de los cuales predominó el sexo femenino y en el nivel de instrucción se encontró primaria y secundaria con un mayor índice de satisfacción.

Lora I¹⁵, et al. (2016) Colombia, el objetivo fue evaluar el nivel de calidad y satisfacción percibida por los usuarios de los servicios odontológicos de una Clínica Universitaria de Cartagena. Este estudio tuvo como muestra 277 pacientes. Se encontró que más de la mitad fueron mujeres, estos manifestaron estar satisfechos con los servicios y 97,8% sentían que la atención se daba con mucha atención y calidad. En conclusión, la satisfacción es mayor; no obstante, esto no es prueba fehaciente de que todo esté bien, lo cual impone siempre a la organización a hacer seguimiento en la satisfacción de los usuarios debido a que todavía existe prueba de inconformidad.

Rohr M¹⁶, et al. (2016) EE.UU. Este estudio determinó si la duración del tiempo de espera de un paciente afectaba su satisfacción con la cita y la evaluación de su operador en una escuela de odontología del medio oriente. Además, se examinó el nivel de educación del paciente y si la visita al dentista es una primera visita para determinar si estos afectaron el resultado. Su muestra fue de 399 pacientes adultos. Los pacientes tenían edades comprendidas entre 19 y 93 años. El 17% de los pacientes refirieron que el odontólogo que los atendió llegó temprano y el 75% que llegó a tiempo. La gran mayoría de los pacientes en un 83% estaban muy satisfechos con su visita al dentista, 64% estaban totalmente de acuerdo en que disfrutaron de su visita, 75% se habían sentido cómodos y 77% habían aprendido más sobre cómo mantener sus dientes sanos. En conclusión, los largos tiempos de espera antes de una cita dental programada tienen un efecto negativo en la satisfacción de los pacientes con su visita, las evaluaciones de la relación paciente-odontólogo y las intenciones de los pacientes de regresar a la consulta.

Córdova D¹⁷, et al. (2016) Perú, el objetivo de este estudio fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. El estudio tuvo una muestra de 60 pacientes, los datos se obtuvieron mediante un cuestionario. Se demostró que el 76.7% lo

calificó como buena y el 23.3% regular. Así mismo se pudo determinar que todos los encuestados tuvieron un 38,3% del sexo masculino y 61,7% del sexo femenino. En conclusión, si hay una buena satisfacción en cuanto a este trabajo de investigación, por ende, si superaron las expectativas de los pacientes

Ruiz J¹⁸ (2016) Perú, este trabajo tuvo el objetivo de determinar el grado de satisfacción del cliente externo atendido en el servicio de Odontología del Nosocomio Regional Lambayeque en el año 2016. El diseño fue de tipo descriptivo, la muestra estuvo constituida por 177 pacientes, de los cuales 79 fueron del sexo masculino y 98 del sexo femenino. Se aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados evidenciaron como malo en un 37%, regular de 34% y bueno de 28% según nivel de satisfacción, el género femenino tuvo un 40% en el nivel de satisfacción malo y 33% en bueno, sin embargo, en el nivel regular predominó el sexo masculino con 43% lo cual se llegó a la conclusión evidente que el grado de satisfacción es malo y según género el que predomina es el masculino con una satisfacción regular de 43%.

Torres G¹⁹, et al. (2015) Perú, este estudio determinó el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente de la Facultad de Estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia en el año 2014; según las dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad. Se obtuvo 200 participantes mayores de 12 años. Para la Sede San Martín de Porres se obtuvo un nivel muy satisfecho con un 84%, según el sexo femenino predominó con un 70,2% mientras que el masculino obtuvo un 29%, en la sede San Isidro se demostró un nivel muy satisfecho con el 70%, según el sexo femenino predominó con un 75,7% mientras que el masculino obtuvo 24,3%. Se demostró que la satisfacción asociada a la edad en un nivel muy satisfecho obtuvo un 54,7% entre los 12 años a 19, mientras que desde los 20 a 29 años obtuvo un 43,8% al igual que los pacientes mayores de 30 años. En conclusión, se obtuvo un nivel muy satisfecho para ambas sedes con un total de 82%.

Banegas J²⁰ (2014) Cuba, su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en 100 pacientes adultos del municipio de San Diego, Se realizó un estudio descriptivo y transversal, los resultados mostraron un nivel de satisfacción alto con un 84,0 % se sintieron satisfechos, y sólo el 16,0 % poco satisfecho. Se obtuvo una satisfacción

en el nivel de escolaridad básica con un 93,9%, cifra que disminuyó a medida que el nivel de instrucción fue mayor. Asimismo, 82,8 % de los pacientes con nivel medio de escolaridad tuvieron un alto nivel de satisfacción, aquellos con un nivel de escolaridad superior percibieron menos satisfacción, de ellos el 40,0 % dijeron sentirse poco o nada satisfecho y el 60,0 % expresaron un alto nivel de satisfacción. En conclusión, existió un alto nivel de satisfacción en los pacientes de una mayor edad y bajo nivel de escolaridad, según el tiempo de espera para poder recibir la atención.

La satisfacción proviene de comparar entre las expectativas del cliente y el servicio ofrecido por la empresa. Si el usuario percibe que el servicio tuvo un funcionamiento superior a sus expectativas, el resultado de esta comparación va a ser positivo, lo que significa una mayor fidelidad del comprador, quien se sentirá con ganas de volver y platicar sus vivencias a otros, así como, además, personal más feliz y motivado a quienes el comprador agradece, en lugar de criticar. Por ello las empresas deben buscar un desempeño en su servicio superior a lo esperado.²¹

La satisfacción del cliente se vuelve esencial y el acto de adquirir un bien o servicio va más allá y se convierte en una experiencia.²²

La satisfacción del usuario es una forma democrática de evaluación, que permite la participación social en los servicios de salud propugnada por la reforma sanitaria.²³

El dentista requiere oír al paciente y demostrarle que sabe respetar los sentimientos, las expectativas y los miedos de aprender a lidiar con sentimientos como miedos, trauma, ansiedad teniendo plenamente presente al paciente y no solo una boca, un diente.²⁴

satisfacción del paciente se define como una contestación emocional y una evaluación cognitiva del receptor de la atención médica. Es una conjunción compleja de lo emocional, lo físico y lo material, y sus valores permanecen de manera directa involucrados con la calidad²⁵

La evaluación de la atención médica implica definir los objetivos de la atención, monitorear los insumos de la atención médica, medir el grado en que se han logrado los resultados esperados y evaluar el alcance de las consecuencias no deseadas o dañinas de la intervención.²⁶

“El cliente va a estar satisfecho si es que los servicios cubren o exceden sus expectativas, empero si el cliente tiene expectativas bajas puede que este quede

no conforme con los servicios que se le brinda”. La satisfacción del usuario también dependerá de los trabajadores; es decir, tiene que sentirse cómodo y satisfecho el trabajador propiamente dicho para brindar un mejor servicio.²⁷

La satisfacción del paciente se considera cada vez más un área importante de investigación porque se ha descubierto que los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de beneficiarse de su atención médica, es decir se sentirán cómodos y de esta forma dejarán que el personal de salud lo atienda correctamente y en un tiempo apropiado.²⁸

Existen tres dimensiones en la satisfacción como es la confiabilidad, la validez y la lealtad, que es lo más importantes a la hora de diferenciar la satisfacción de los clientes.²⁹ La confiabilidad, es tener la confianza y certeza que todo está funcionando bien. También es la honestidad del servicio que se brinda, el paciente siempre espera una buena atención y así poder sentirse a gusto y de esta manera pueda recomendar la atención brindada por ello se necesita que el ambiente tenga las cualidades necesarias para una comodidad total y la crítica profunda de los métodos sobre los que basamos nuestros parámetros. Por ello debemos asegurarnos de dar una atención precisa, honesta y segura de manera reiterada a nuestros pacientes, de esta manera se podrá tener una mejor satisfacción.³⁰

La validez se refiere a poder captar las pruebas experimentales que garanticen un conjunto de comportamientos en las condiciones obligatorias a cualquier otro modelo o teoría científica³¹.

Por otro lado y en tercera y no menos importante esta la lealtad, es la preferencia que tienen los consumidores, esta puede tener una medida confiable a través de actitud y comportamiento. En el aspecto de comportamiento tenemos la forma de intención de recompra o volver a usar el servicio, mientras que la forma de actitud es la voluntad de recomendación por ello las referencias de los consumidores son las mejores estrategias de promoción.³² Esta prácticamente es el cumplimiento de honor y gratitud, la lealtad está más apegada a la interacción en conjunto, es un cumplimiento de la fidelidad y sobre todo los clientes leales privilegian la calidad por sobre el precio, buscan la calidad para así estar satisfechos.

La lealtad de consumidores y satisfacción de consumidores son constructos complementarios; se asume que los consumidores realmente satisfechos con una cierta marca, se tornan leales.³³

La calidad es uno de los puntos importantes para una buena satisfacción, la vida relacionada con la salud oral tiene implicancias relevantes para la práctica clínica y de averiguación odontológica, debido a que los pacientes perciben las necesidades de procedimiento y la efectividad que este tiene; además posibilita al clínico entender mejor que la paz de un paciente va más allá de sencillamente intentar patologías orales.³⁴

La calidad de vida se define en la actualidad como la conjunción de las condiciones de vida y la satisfacción personal ponderada por escala de valores, pretensiones y expectativas particulares. Tiene interacción con una evaluación de todos los puntos que influyen en nuestra vida, cómo la persona siente su realidad, en el entorno de la cultura y del sistema de valores en los cuales vive y relacionadas con sus fines, sus reglas y sus inquietudes. Hablamos de un criterio bastante extenso que está influido de modo complejo por la salud física del individuo, su estado psicológico, su grado de libertad, sus colaboraciones sociales, así como su interacción con los recursos fundamentales de su ámbito.³⁵

La satisfacción del cliente en el campo privado es un factor clave para lograr la maximización del beneficio, y como arma comercial. La satisfacción del comprador por sí sola no basta para asegurar el triunfo de las empresas (ni privadas ni públicas). El concepto de “satisfacción” o de “calidad”, desde el punto de vista del usuario, es subjetivo. Los consumidores individuales tienen diferentes gustos y necesidades.³⁶

La satisfacción del paciente, que es una percepción y una reacción que un consumidor puede tener o ver hacia una vivencia total de la atención de salud, es un aspecto multidimensional, que representa un marcador clave fundamental para la calidad de la prestación de atención de salud. Además, el grado de satisfacción del paciente es un componente internacionalmente aceptado. También está vinculada tanto con el cumplimiento y la recuperación de salud. Pues el cuidado de salud está basado primordialmente en comentar y involucrarse en el desarrollo y la utilización de la política de cuidado de la salud.³⁷

Los resultados positivos de conseguir la satisfacción del comprador, si bien es cierto hay varios beneficios que toda compañía u organización puede obtener al conseguir la satisfacción de sus consumidores, éstos tienen la posibilidad de ser resumidos en 3 beneficiosos puntos de vista que brindan una crítica clara sobre el

valor de conseguir la satisfacción del comprador. El primer beneficio, el comprador satisfecho generalmente vuelve a comprar. Por consiguiente, la compañía recibe como beneficio su lealtad y, por ende, la probabilidad de venderle el mismo u otros productos extras en el futuro, esto le da un punto a favor a la empresa. El segundo beneficio, nos plantea que el comprador satisfecho platica a otros sus vivencias asertivas con un producto o servicio. Por consiguiente, la compañía recibe como beneficio una difusión gratuita que el comprador satisfecho hace a sus parientes, amistades y conocidos, esto nos da un marketing pasivo y como tercer beneficio, nos plantea que el comprador satisfecho deja de acudir a donde fue atendido anteriormente. Por consiguiente, la organización recibe como beneficio un definido sitio en el mercado.³⁸

También podemos decir que es probable que los pacientes satisfechos muestren intenciones de comportamiento favorables, que son beneficiosas para el éxito a largo plazo del proveedor de atención médica. Está bien documentado que, si el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención no cumple con su estándar, pueden decidir buscar tratamiento en otro lugar³⁹

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica ya que se realiza con el propósito de enriquecer los conocimientos teóricos sobre satisfacción del paciente en el sentido de incrementar el acervo de conocimientos y poder afianzarla con respecto al grado de satisfacción en un consultorio odontológico.⁴⁰

Diseño fue no experimental ya que no manipula deliberadamente las variables, sino que observa los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para después describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un ámbito controlado.⁴¹

Descriptivo porque analiza y describe una variable; transversal, ya que se limitó a medir la variable en el tiempo presente y en un solo momento, por último, prospectivo porque los datos se recogen a medida que van sucediendo, y determina una idea de lo que puede pasar en el futuro. ⁴²

3.2 Variables y operacionalización(ANEXO1)

Nivel de satisfacción es una variable de tipo cualitativa politómica.

Grupo etario, es una variable de tipo cualitativa.⁴³

Sexo: Es una variable de tipo cualitativa.⁴⁴

Grado de instrucción: Es una variable cualitativa.⁴⁵

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los usuarios de un consultorio particular, ubicado en el departamento de Piura provincia de Sullana en el periodo 2020 y 2021. La muestra se obtuvo por muestreo no probabilístico por conveniencia, obteniendo como resultado 110 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. En los criterios de inclusión: Paciente mayor de edad que aceptaron participar en el presente estudio. Pacientes que recibieron por lo menos una consulta. Pacientes de ambos sexos. En los criterios de exclusión: Tenemos a los pacientes que acudieron por emergencia. Pacientes que participaron llenando la encuesta en días anteriores para así poder evitar encuestas repetidas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para medir la variable nivel de satisfacción en pacientes del consultorio particular, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL modificada por Fidel A⁴⁶ (2017) (ANEXO 2) que consta de 20 ítems, divididos en 3 categorías, la confiabilidad, validez y lealtad. Cada ítem consta de 5 alternativas de respuestas, las cuales están ordenadas del 1 al 5 con respecto al nivel de aceptación de los pacientes respecto al servicio recibido.

En esta investigación se comprobó la confiabilidad mediante la prueba Alpha de Cronbach obteniendo un coeficiente de 0.756 el cual se interpreta como buena fiabilidad (ANEXO 3), evaluado mediante una prueba piloto de 30 personas encuestadas, es confiable y se puede aplicar, por otro lado, en esta

investigación su baremación se distribuye en tres niveles: alta (73-100), media (47-72) y baja (20-46).

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de esta investigación se solicitó una carta de presentación al vicerrector de la Universidad César Vallejo (ANEXO 4) que fue entregada al responsable del consultorio particular adjuntando una solicitud hecha por el investigador (ANEXO 5), obteniendo la autorización para poder realizar el trabajo de investigación dentro de sus instalaciones (ANEXO 6), el cuestionario fue aplicado de forma presencial tomando las medidas de prevención correspondiente como es el uso de protector facial, mascarilla, uniforme y tomando el metro de distancia correspondiente (ANEXO 8). Se consideró dentro de sus elementos de evaluación, el consentimiento informado (ANEXO 7), datos sociodemográficos del participante e indicaciones del proceso de llenado del cuestionario. El proceso de evaluación consistió en, explicar el tema para que los usuarios tengan pleno conocimiento de dicha investigación y procedimiento, luego proporcionar el cuestionario a todos los que voluntariamente estaban dispuestos a participar, una vez leído el consentimiento informado procedieron a marcar la casilla correspondiente para indicar que están de acuerdo con llenar dicha encuesta anónima, asimismo firmaron y colocaron su huella digital. (ANEXO 9).

3.6 Método de análisis de datos

Los resultados que se obtuvieron se tabularon manualmente en una matriz mediante el programa de Microsoft office Excel 2016. El procedimiento estadístico se analizó en el programa SPSS. Asimismo, describiremos la estadística descriptiva, utilizando tablas de distribución de frecuencia para así obtener el nivel de satisfacción.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se puso en práctica los principios éticos de Belmont siendo estos: Beneficencia: Este comienzo ético fundamental involucra no

hacer mal a los individuos y brindarle beneficios. Respeto a los individuos, todas las personas tienen que dictaminar sobre sus propios objetivos y actuar según ellos. Justicia, requiere que haya igualdad en la distribución de los esfuerzos y de los grandes beneficios en la investigación, además se solicitó el consentimiento informado a los pacientes atendidos en el consultorio privado que participaron del estudio, la confidencialidad de las encuestas está asegurada al no divulgar ningún dato de identificación personal, el cuestionario fue de forma anónima.⁴⁷

IV RESULTADOS.

Tabla 1. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021.

Nivel de Satisfacción	N	%
Baja	6	5,5
Media	9	8,2
Alta	95	86,4
Total	110	100

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 1. Se observa que en el nivel de satisfacción se distribuye en Bajo con un 5,5%, Medio con un 8,2% y Alta en 86,4%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según grupo etario.

Nivel de satisfacción	Grupo etario						Total		p
	Joven		Adulto		Adulto mayor		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Baja	0	0,0	5	4,5	1	0,9	6	5,5	
Media	1	0,9	4	3,6	4	3,6	9	8,2	0.01*
Alta	14	12,7	74	67,3	7	6,4	95	86,4	
Total	15	13,6	83	75,5	12	10,9	110	100	

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 2 respecto al grupo etario podemos visualizar que el nivel de satisfacción bajo tiene un 0% en el rango de 18 a 29 años, mientras que el rango de 30 a 59 años tiene un 4,5% y los pacientes mayores de 60 años tienen un 9%, por otro lado, el nivel de satisfacción medio nos demuestra que en rango de 18 a 29 años tiene un 9%, mientras que el rango 30 a 59 años tiene 3,6% al igual que los pacientes mayores de 60 años, en el nivel de satisfacción Alta tenemos los mayores porcentajes siendo así 67,3% en el rango de 30 a 59 años siguiendo el 12,7% en el rango de 18 a 29 años y por último el 6,4% en el rango de pacientes mayores de 60 años. En el caso del análisis estadístico este muestra un nivel de significancia estadística de 0.01, por lo que existe relación entre las variables descritas.

Tabla 3. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según sexo.

Nivel de satisfacción	Sexo				Total		p
	Masculino		Femenino		N	%	
	n	%	n	%	N	%	
Baja	6	5,5	0	0,0	6	5,5	
Media	8	7,3	1	0,9	9	8,2	0,54*
Alta	80	72,7	15	13,6	95	86,4	
Total	94	85,5	16	14,5	110	100	

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 3 se observa que el nivel de satisfacción se distribuye en bajo con un 5,5%, Medio con 7,3% y Alta en un 72,7% en el sexo masculino, por otro lado, el nivel de satisfacción se distribuyó en Bajo con un 0%, Medio con 0,9% y Alta con 13,6% en el sexo femenino. El nivel de relación entre las variables no es significativo, porque el nivel de significancia de prueba es mayor al 5%.

Tabla 4. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021, según grado de instrucción.

Grado de instrucción	Nivel de satisfacción						Total	p
	Baja		Media		Alta			
	n	%	n	%	n	%	n	%
Analfabeto	0	0,0	1	0,9	6	5,5	7	6,4
Primaria	1	0,9	3	2,7	22	20,0	26	23,6
Secundaria	2	1,8	3	2,7	37	33,6	42	38,2
Superior técnico	2	1,8	0	0,0	21	19,1	23	20,9
Universitario	1	0,9	2	1,8	9	8,2	12	10,9
Total	6	5,5	9	8,2	95	86,4	110	100

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado. Nivel de significancia 0.05

En la tabla 4 nos demuestra el nivel de satisfacción bajo según grado de instrucción nos demuestra que el 0,9% lo tienen los pacientes con estudios primarios y superior universitario mientras que el 1,8% lo tienen los pacientes con secundaria y superior técnico, por otro lado la satisfacción medio nos demuestra que los de estudios primarios y secundarios tienen un 2,7% , los de estudio superior universitario tienen 1,8% y los analfabetos un 0,9%, el mayor porcentaje de nivel de satisfacción Alta lo tiene los pacientes de estudios secundarios con un 33,6%, estudios primarios con un 20%, superior técnico con un 19,1% seguido del 5,5% de los pacientes analfabetos y por último el 8,2% en pacientes con estudios superior universitario. El nivel de significancia estadística entre las variables indica que no están relacionadas por exceder el 5% de error tolerable para la prueba de Chi cuadrada.

V DISCUSIÓN

En cuanto a los resultados encontrados en el nivel de satisfacción general de este estudio nos evidenció que los pacientes atendidos en el consultorio odontológico privado están satisfechos con un 86,4%, al igual que Torres¹⁹ con un 82%. También, Roth¹⁶ estuvo con un nivel muy satisfecho con su visita al dentista en un 83% y así como el autor Benegas²⁰ fue alto con un 84%. Sin embargo, en el caso de Córdova¹⁷ los pacientes tienen un 76,7% en nivel de satisfacción buena, por otro lado, Lora¹⁵ mostro un nivel mucho más elevado en 99,3% manifestó estar satisfecho con los servicios prestados, de igual manera con el autor Mena¹⁴ el 97% estuvo satisfecho con la atención. Fernández¹¹ con un 94,05% en el nivel de satisfacción alta y el estudio de Parra¹⁰ con un 90% de pacientes satisfechos. Por el contrario, encontramos una diferencia en cuanto al nivel de satisfacción global, con el autor Rodríguez¹³ un nivel de satisfacción desfavorable con un 46,6% mientras que el favorable el 32,8% y el autor Ruiz¹⁸ un nivel de satisfacción malo con un 37% mientras que en buena satisfacción el 28%. Estos dos últimos autores nos demuestran lo poco satisfechos que pueden estar los pacientes al acudir al dentista, lo cual difiere de esta investigación que nos demuestra un alto nivel de satisfacción. Esta diferencia está relacionada en las diferentes técnicas de procedimiento, mala praxis que se conlleva por falta de materiales e instrumentales.

Este estudio también permitió determinar el grupo etario, el cual predominó los pacientes entre 30 a 59 años con un 67,3% en el nivel alto de satisfacción, mientras que en el nivel medio se encontró un 3,6% tanto como para los pacientes de 30 a 59 años y los de 60 años a más, siguiendo con el nivel de satisfacción según grupo etario tenemos que el nivel bajo se encuentra con un 4,5% para la edad de 30 a 59 años, esto nos demuestra que la edad que predomina en la satisfacción según grado etario fue entre 30 a 59 años. En el caso del análisis estadístico demuestra un nivel de significancia de 0,01 por lo que si influye en el nivel de satisfacción. Por el contrario, el autor Benegas²⁰ en el año 2014 en su investigación nos demuestra que el nivel alto de satisfacción según grupo etario quien predomina son los pacientes de 61 años a más con un 88,8%, al igual que el autor Lugo⁹ que nos demuestra que los pacientes entre 55 a 64 años tienen un alto nivel de satisfacción en un 75% mientras que Benegas²⁰ en el nivel bajo de satisfacción tiene a los

pacientes menores de 30 años y el autor Lugo⁹ nos dice que en el nivel de satisfacción bajo tiene un 25% entre las edades de 55 a 64 años, mientras que el nivel medio está en un 74,4% entre 33 a 43 años, también nos demuestra que el nivel de significancia es de 0,092 esto quiere decir que no tiene relación en el nivel de satisfacción. De esta manera podemos determinar que no hay una coincidencia entre esta investigación con los autores Benegas²⁰ y Lugo⁹. Este conjunto de población acude con más frecuencia al consultorio odontológico, ya que con el aumento de la edad se incrementa el número de componentes de peligro de patologías, que es causa de muchas de las primordiales afecciones crónicas y caries padecidas por los adultos.

En cuanto a los resultados de este trabajo según sexo encontramos un alto nivel de satisfacción en el sexo masculino con un 72,7% siguiendo el sexo femenino con un 13,6%, entonces se puede decir que el sexo predominante en el nivel de satisfacción alto fue masculino, continuando con el nivel de satisfacción según sexo, tenemos que el nivel medio demuestra al sexo masculino con un 7,3% mientras que el sexo femenino con un 0,9% de esta manera determinamos que el sexo predominante en este estudio es el masculino, al igual que en el nivel de satisfacción bajo con un 5,5%. Así mismo, en el estudio realizado por Benegas²⁰, se encontró que el 88,8% eran de sexo masculino en cuanto a un alto nivel de satisfacción mientras que el 17,8% eran de sexo femenino y le correspondía a un bajo nivel de satisfacción, esto nos demuestra que el sexo predominante es el masculino. También encontramos que el autor Ruiz¹⁸, nos demuestra que en el nivel de satisfacción bueno según sexo está el femenino con un 33%, el nivel regular esta el sexo masculino con 43%, mientras que el nivel malo está el femenino con un 40%, entonces podemos decir que el sexo predominante es el masculino. Por lo contrario, en la investigación del autor Lugo⁹, encontramos en el sexo masculino un nivel de satisfacción alto y bajo con un 33,3 % y 16,7% respectivamente mientras que en el nivel regular encontramos un 67% en el sexo femenino, esto nos demuestra que el sexo predominante es el femenino y al asociar el nivel de satisfacción encontramos en el estudio de Lugo⁹ que el nivel de significancia es de 0,64 lo cual demuestra que no existe asociación o no influye el nivel de satisfacción. En cuanto a esta investigación se encontró el nivel de significancia con un 0,54 lo cual nos demuestra que no influye el nivel de

satisfacción, en conclusión, podemos decir que si hay coincidencia con nuestra investigación con respecto al sexo ya que evidenciamos que mayormente tienen un alto nivel de satisfacción el sexo masculino en comparación del femenino, esto puede estar asociado a que las personas de sexo masculino en su mayoría son independientes y pueden solventarse todos sus gastos.

Con respecto al nivel de satisfacción según grado de instrucción de esta investigación tenemos que los pacientes analfabetos como los pacientes con estudios primarios, secundarios, superior técnico y universitarios tuvieron un nivel de satisfacción alto con un (5,5%, 20%, 33,6%, 19,1%, 8,2%) respectivamente, con ellos demostramos que el grado de instrucción que predomina es el grado de secundaria, también se demuestra que el nivel de significancia es de 0,74 lo cual no existe una asociación con el nivel de satisfacción, mientras que el autor Ruiz¹⁸ nos demuestra que predomina el nivel regular de satisfacción con un 50% el grado primario como el grado superior con un 35% mientras que el grado secundaria tiene un 43%, en cuanto al autor Lugo⁹ nos dice con su investigación que en el nivel alto de satisfacción encontramos a los pacientes con el grado inicial en un 100%, en el grado de primaria con un 63,6%, lo que corresponde a un nivel de satisfacción medio al igual que los pacientes con secundaria en un 75,4% y el grado de instrucción universitario con un 50%., Lugo⁹ nos demuestra que su nivel de significancia es de 0,25 esto quiere decir que si existe asociación con el nivel de satisfacción. Los resultados acerca de la influencia en el nivel de escolaridad en la satisfacción de los pacientes atendidos en un consultorio odontológico particular muchas veces son más exigentes y demandan más grande atención quienes poseen más instrucción, y, por consiguiente, una más grande datos sobre los puntos en general, en especial con el servicio que se le va a brindar.

VI CONCLUSIONES

1. En general los pacientes atendidos en un consultorio odontológico privado muestran que tienen un alto nivel de satisfacción.
2. Relacionando el nivel de satisfacción según grupo etario predomina aquellos pacientes adultos en un rango de 30 a 59 años, con un nivel alto de satisfacción.
3. Relacionando el nivel de satisfacción con sexo se concluye que el sexo masculino presenta un alto nivel de satisfacción mientras que el sexo femenino presenta un bajo nivel de satisfacción.
4. Relacionando el nivel de satisfacción según grado de instrucción nos muestra que predomina el grado secundario con un nivel alto de satisfacción.

VII RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir haciendo estudios para ver el déficit que puede presentar el odontólogo en su atención para seguir mejorando la satisfacción de los pacientes.
2. Se recomienda buen trato y tener nuevas alternativas e ideas innovadoras para llegar a pacientes niños y adultos mayores.
3. Se recomienda brindar la confianza a los pacientes tanto para el sexo femenino como masculino para que su atención en el consultorio odontológico sea placentera.
4. Se recomienda a los odontólogos aplicar sus habilidades blandas como son la paciencia y empatía hacia los pacientes que se les dificultad entender rápido la situación de peligro en su salud bucal, de esta manera los pacientes se sentirán satisfechos en la atención brindada.

REFERENCIAS

1. Real academia española: Diccionario de la lengua española, 23.^a ed. Felipe IV, 4 – 28014 Madrid. [Internet] 2020. [Consultado 05 Ene 2021]. Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacción>
2. Uribe S, Olivero J, Castro V. Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile. ScienceDirect. [Internet]. 2014. [Consultado 05 Ene 2021]; 7(3). 128-135. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0718539114000263>
3. World Health Organization. Code of Ethics and Professional Conduct. [Internet]. 2017 [Citado 05 Ene 2021]. Disponible en: https://www.who.int/about/ethics/code_of_ethics_full_version.pdf
4. Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. [Internet]. 2021 [Consultado 05 Ene 2021]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
5. Riley J, Gordan V, Rinday B, Fellows J, Qvist V, Sagar P, et. al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from the Dental Practice-Based Research Network. J Am Dent Assoc. [Internet]. 2012 [Consultado 05 Ene 2021]; 143(9):1002-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22942147/>
6. Ferrer G, Moura I, Araújo J, Cruz R, Gomes V, Da Silva C. Avaliação do nível de satisfação dos usuários atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina (PI). Odontol. Clín.-Cient. [Internet]. 2012 [Consultado 06 Ene 2021]; 11(1). Disponible en: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-38882012000100006
7. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. REH [Internet]. 2020 [Consultado 06 Ene 2021]; 30(3):145-52. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>

8. Torres C, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana. [Internet]. 2015 [Consultado 10 Ene 2021]; 25(2): 122-132. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1019-43552015000200005
9. Lugo A. Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco. [Tesis de pregrado]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1740>
10. Parra E; González A; Medina S. Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. contexto odontológico. [Internet] 2018 [Consultado 08 Ene 2021]; 5(9):2007-3461. Disponible en: <http://148.217.50.37/index.php/contextoodontologico/article/view/282>
11. Chaves J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Med. Leg. [Internet]. 2020 [Consultado 09 Ene 2021]; 37(1): 162-178. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en.
12. Valer A, Valero C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián. [Tesis de pregrado]. Cuzco: Universidad Andina del Cuzco. 2017. Disponible en: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1332>
13. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital referencial de Ferreñafe, 2017. [tesis de pregrado]. Pimentel: Universidad señor de Sipán. 2018. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4400/Rodriguez%20Villegas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

- Rev. publicando [internet]. 2020 [Consultado 10 Ene 2021]; 11 (2):218-37. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561>
15. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. Rev. Nac. Odontol. [Internet]. 2016 [Consultado 10 Ene 2021]; 12(23):31-0. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378>
 16. Rohr I, Alexander H, Kristin G, T, Morton A y Jenna M. Wheaton. do waiting times in dental offices affect patient satisfaction and evaluations of patient-provider relationships? a quasi-experimental study. American dental hygienists' association. [Internet]. 2016 [Cited 10 January 2021]; 90(3):203-211. Disponible en: <https://jdh.adha.org/content/90/3/203>
 17. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de San Martín de Porres. Revista Kiru. [Internet]. 2016 [Consultado 10 Ene 2021]; 13(2) 2410-2717. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998/802>
 18. Ruiz Cardenas J. Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. Rev.exp.med. [Internet]. 2016 [Consultado 10 Ene 2021]; 2(4):131-135. Disponible en: <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68>
 19. Torres C, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev. Estomatol. Herediana. [Internet]. 2015 [Consultado 10 Ene 2021]; 25(2): 122-132. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s1019-43552015000200005
 20. Banegas Cardero J. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral “Los Arales”. Medisan. [Internet]. 2014 [Consultado 10 Ene 2021]; 18(7):965-970. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445165009>

21. Fernando Gosso. Hipersatisfaccón del cliente 1ª Ed. [Internet]. México. Panorama editorial. 2008. [Consultado 10 Ene 2021]. Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=f0th8fk8lgsC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
22. Rak A, Steicy S, Valquiria L. Nível de satisfaçõ dos clientes da loja são pedr. III Ciclo Científico da Faculdade São Paulo. Rev. Saberes Rolim de Moura. [Internet]. 2015 [Consultado 10 Ene 2021]; vol. 3, p.53-71. Disponible en: <https://facsao paulo.edu.br/wp-content/uploads/sites/16/2018/05/ed3especial/6.pdf>
23. Lima Ana Carolina Silva de, Cabral Etenildo Dantas, Vasconcelos Marcia Maria Vendiciano Barbosa. Satisfaçõ dos usuá rios assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas do Município do Recife, Pernambuco, Brasil. Cad. Saúde Pública [Internet]. 2010 [Consultado 05 Apr 2021] ; 26(5): 991-1002. Disponible en: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2010000500021&lng=en.
24. Saito S, Martin A, Lemos E. Avaliaçõ do perfil socioeconômico e nível de satisfaçõ dos pacientes atendidos em clínica integrada odontológica universitária. Revista Brasileira em Promoçõ da Saúde. [Internet]. 2008 [Consultado 05 Apr 2021]; 21(2):137-143. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40811362009>
25. Férrer J, Carvalholl I, Araújo J, Cruz R, Gomes V, Heliomar C. Avaliaçõ do nível de satisfaçõ dos usuá rios atendidos na clínica integrada do curso de odontologia da Faculdade Novafapi em Teresina. Odontol. Clín.-Cient.[Internet] 2012 [Consultado 06 Apr 2021]; 11 (1). Disponible en: http://revodonto.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-38882012000100006
26. Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concept. Soc Sci Med [Internet] 1997. [Consultado 10 Ene 2021]; 45(12): 1829-1843. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/s0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/10.1016/s0277-9536(97)00128-7)

27. Thompson A, Suñol R. Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *Int J Qual Health Care*. [Internet]. 1995 [Consultado 10 Ene 2021]; 7(2):127-41. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7655809/>
28. Hills R, Kitchen S. Toward a theory of patient satisfaction with physiotherapy: exploring the concept of satisfaction. *Physiother Theory Pract*. [Internet] 2017. [Consultado 10 Ene 2021]; 23(5):243-54. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17934965/>
29. Ahmed S, Tarique KM, Arif I. Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *Int J Health Care Qual Assur*. [Internet] 2017 [Consultado 11 Ene 2021]; 30(5):477-488. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28574325/>
30. Chuquicusma T, Luján P, Sánchez M, Montalban M., Silva R, Rosas C. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*. [Internet]. 2020 [Consultado 10 Ene 2021]; 11(31), 39-51. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/344544770_Calidad_de_servicio_y_nivel_de_satisfaccion_en_el_hospital_Jose_Cayetano_Heredia_Peru
31. Pérez R, Martínez R, Noda M, de Miguel M. La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. *Análisis del destino Holguín. Ciencias Holguín*. [Internet]. 2015. [Consultado 10 de Ene 2021]; 21(3):1-17. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181541051007>
32. Guillaume B. Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services*. [Internet]. 2008 [Consultado 10 Ene 2021]; 15(3): 156-162. Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698907000884>
33. Aravena Pedro Christian, Moraga Javier, Cartes-Velásquez Ricardo, Manterola Carlos. Validez y Confiabilidad en Investigación Odontológica. [Internet]. 2014 [Consultado 11 Ene 2021]; 8(1):69-75. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-381X2014000100009&lng=es&nrm=iso

34. Von D, Torres A, Sierra M, del Pozo J, Quiroga R, Quiroga R. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. *Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral*. [Internet]. 2015 [Consultado 11 Feb 2021]; 8(1):17-23. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331042275003>
35. Post MW. Definitions of quality of life: what has happened and how to move on. *Top Spinal Cord Inj Rehabil*. [Internet]. 2014 [cited 12 Feb 2021]; 20(3):167-80. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25484563/>
36. Viñas V. Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia* [Internet]. 2005 [Consultado 12 Feb 2021]; (32):1-13. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533664007>
37. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Environ Public Health*. [Internet]. 2020 [Cited 12 Feb 2021]; 13;2020:2473469. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32855641/>
38. Philip K. *Fundamentos de Marketing*. 6ed. [Internet]. México DF: Pearson Educación. 2006. [Consultado 14 Feb 2021]. Disponible en: https://books.google.es/books?id=sLJXV_z8XC4C&lpg=PR1&hl=es&pg=PR1#v=onepage&q&f=false
39. Kudra K, Bernard N. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Services Research*. [Internet] 2014. [Cited 16 Feb 2021]; 14(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1186/1472-6963-14-400>
40. Ander E. *Técnicas de investigación social*. 24ed. [Internet]. Buenos Aires: Lumen.1995. [Consultado 27 Feb 2021]. Disponible en: <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>

41. Tlapanco H, Experimentos en una ciencia no experimental. *Investigación Económica* [Internet]. 2016 [Consultado 27 Feb 2021]; 75(295):31-91. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=60144179002>
42. Mirón J, Montserrat A, Iglesias H. Metodología de investigación en Salud Laboral. *Med. segur. trab.* [Internet]. 2010 [Consultado 28 Feb 2021]; 56(221): 347-365. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2010000400009&lng=es.
43. Heredia C, Los grupos de edad en la investigación científica. *Revista Estomatológica Herediana*. [Internet]. 2014 [Consultado 28 Feb 2021]; 15(1):93-94. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/1986>
44. Guerra R. Person, Sex and Gender. The Meanings of the Category "Gender" and the "Sex/Gender" System, according to Karol Wojtyła. *Rev. filos.open insight*. [Internet]. 2016. [Cited 28 Feb 2021]; 7:12 Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-24062016000200139
45. Rodríguez A, Ponce V, Pibaque M, Solorzano E, Macías M, Moncerrate, Ramona, et al. Relaciones de las categorías pedagógicas en función del aprendizaje óptimo. 1ª Ed. [Internet] 2019 [Consultado 29 Feb 2021]; Disponible en: <http://doi.org/10.17993/DidInnEdu.2019.47>
46. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis de maestría]. Lima. Universidad postgrado de la Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
47. Gaudlitz H. Reflexiones sobre los principios éticos en investigación biomédica en seres humanos. *Rev. chil. enferm. respir.* [Internet]. 2008 [Consultado 04 Abr 2021]; 24(2):138-142. Disponible en: <https://revchilenfermrespir.cl/index.php/RChER/article/view/54>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad	Para recolectar los datos y determinar la percepción del paciente sobre la atención recibida, se hizo mediante la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario	Alta (73-100) Media (47-72) Baja (20-46)	Ordinal
Grupo etareo	Grupos divididos por rango de edades	Grupo de edades según MINSA	Joven :18 - 29 años Adulto:30 - 59 años Adulto mayor:+60 años	Nominal
Sexo	Características biológicas de los pacientes	Datos registrados que se obtendrá del DNI	Masculino Femenino	Nominal
Grado de instrucción	Estudios realizados hasta el momento en que se aplica el cuestionario	Nivel de estudios de cada paciente.	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario	Ordinal

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Nivel de satisfacción

Estimados pacientes que asisten a este consultorio dental reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario que se brinda en el consultorio dental, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención del usuario. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Muchas gracias.

1. DATOS PERSONALES:

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) según corresponda a sus datos personales.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	
1. Edad	1) 18 a 29 años <input type="checkbox"/> 2) 30 a 59 años <input type="checkbox"/> 3) 60 a más años <input type="checkbox"/>
2. Sexo	1) Masculino <input type="checkbox"/> 2) Femenino <input type="checkbox"/>
3. Nivel de estudio	Analfabeto 1 Primaria 2 Secundaria 3 Superior Técnico 4 Superior Universitario 5

2. CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque con un (X) solo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Resumen de procesamiento de casos

Para la muestra se tomó una prueba piloto de 30 pacientes de un consultorio odontológico privado a partir de los 18 años, se les aplicó un cuestionario presentado en la investigación.

		N	%
Casos	Validos	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,765	20

Interpretación:

Se obtuvo como alfa de Cronbach el resultado de 0.765.

Se concluyó que el instrumento obtuvo una confiabilidad buena para la investigación. Por ello se puede utilizar en el documento.

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	Nº de elementos
79,1000	38,369	6,19427	20



I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Ingrid Graciela Sarango Palacios
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2020.
1.3. ESCUELA PROFESION :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	15/01/21
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes odontológicos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,765
------------------------------------	-------

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

✓ 20 ítems iniciales, 0 ítems mejorados, 0 ítems eliminados utilizando la prueba de alfa de Cronbach

Estudiante: Ingrid Graciela Sarango Palacios
DNI: 71924000

Estadístico: Giancarlo Jesús Rodríguez Velarde

Dr Giancarlo Rodríguez Velarde
DOCENTE EN INVESTIGACIÓN Y TESIS
ASESOR ESTADÍSTICO EN CIENCIAS DE LA SALUD
CMP 48104 RNE M00274 RNE D00286

ANEXO 4

SOLICITUD PARA LA EJECUCION DE LA INVESTIGACION

“Año de la universalización de la salud”

Piura, 17 de diciembre de 2020

CD. WILFREDO TERRONES CAMPOS

Director de la escuela de estomatología de la UCV-Piura

Presente.

Asunto: Solicito Carta de Presentación

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez solicitar una carta de presentación para ejecutar mi tesis de investigación titulada “Nivel de satisfacción en pacientes de un consultorio odontológico, Sullana - Piura 2020” en el consultorio odontológico L y M en Sullana, cuya directora responsable es la Dra. Lucia Ramírez Zapata con DNI 45860893, trabajo que será realizado dentro del curso de titulación a cargo de la operadora Ingrid Sarango Palacios.

Agradeciendo de antemano la atención tomada a la presente, le reitero mis sentimientos de mayor estima y consideración

Atentamente: |



BACHILLER: INGRID SARANGO PALACIOS

DNI: 71924000

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)



"Año de la universalización de la salud"

Piura, 21 de diciembre de 2020

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 100-2020 / UCV-EDE-P13-F01/PIURA

C.D.

Lucia Ramírez Zapata

Responsable de Consultorio Odontológico L y M

Presente.-

De mi especial consideración

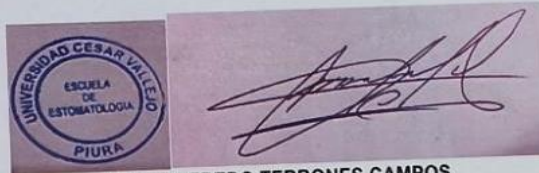
Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a la alumna **Ingrid Sarango Palacios** identificada con **DNI 71924000**, quien está realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desean recolectar datos para su proyecto de investigación titulada "**Nivel de satisfacción en pacientes de un consultorio odontológico, Sullana - Piura 2020**" en la entidad que usted dirige.

Por lo tanto, solicito darle las facilidades del caso y permitir el ingreso a las instalaciones del consultorio odontológico L y M y así continuar con su trabajo de investigación.

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

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



MG. WILFREDO TERRONES CAMPOS
DIRECTOR ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA

ANEXO 6

RESPUESTA DE LA DOCTORA RESPONSABLE DEL CONSULTORIO ODONTOLÓGICO

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

RESPUESTA A SU SOLICITUD

DRA. LUCIA ZAPATA RAMIREZ
Gerente responsable del consultorio L y M
Transversal Lima #325-Sullana
Sullana, 21 de diciembre

Señorita: Ingrid Sarango Palacios

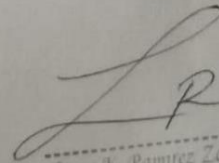
Bachiller de Estomatología

Reciba cordial saludo,

El motivo de la presente es brindar respuesta a su requerimiento, mediante el cual solicita permiso para la utilización de las instalaciones del consultorio L y M que se encuentra ubicado en Sullana. En relación a ello procedo a contestar dicha solicitud de la siguiente manera.

Doy mi consentimiento para que pueda utilizar las instalaciones del consultorio odontológico L y M mientras dure la investigación, sin nada más que decir me despido cordialmente.

Atentamente,



Lucia K. Ramirez Zapata
Cirujano Dentista
C.O.P. 30204

Dra. Lucia Ramirez Zapata

Responsable del consultorio L y M

ANEXO 7

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADOR (A): Ingrid Graciela Sarango Palacios

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021."

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

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que llene un cuestionario con valores que van desde 1 al 5 en 20 preguntas correspondientes al nivel de satisfacción en pacientes de consultorios odontológicos de la provincia de Sullana en el periodo 2020"

El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

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

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud plantear algunas recomendaciones y mejoras para otorgar el más excelente cuidado, aumentando el nivel de calidad de atención y por ende el progreso de la satisfacción del usuario.

Si usted desea comunicarse con la investigadora para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Ingrid Graciela Sarango Palacios, Cel. 941656321, Correo: ingridsarangopalacios07@gmail.com

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

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absolutamente confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

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

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI

NO

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

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora, Ingrid Graciela Sarango Palacios, Cel: 941656321, correo: ingridsarangopalacios07@gmail.com

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que **ACEPTO** voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Participante

Testigo

Investigador

Nombre:
DNI:

Nombre:
DNI:

Nombre:
DNI:

Fecha:

ANEXO 8

PRESENTACION EN EL CONSULTORIO ODONTOLOGICO



ANEXO 9

EVIDENCIAS DEL LLENADO DE ENCUESTAS


















Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Carmen Teresa Ibáñez Sevilla**, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo Sede Piura, asesora de la Tesis titulada: “**Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021.**”, de la autora: **Sarango Palacios, Ingrid Graciela**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Piura, 29 Mayo 2021.

Apellidos y Nombres del Asesor: Ibáñez Sevilla Carmen Teresa	
DNI: 18212665	 Firma
ORCID: 0000-0002-5551-1428	