



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio
Odontológico de un hospital en Lima – 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de Los Servicios de la Salud

AUTORA:

De La Cruz Aliaga, Rosmeri Aurora (ORCID: 0000-0003-0103-3106)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000 -0003 -2049 -5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

A mis padres por su amor incondicional que me brindan, además de inculcarme su buen ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mi hijo Alessandro quien me acompaño en todo este proceso del curso siendo paciente, comprensivo y amoroso en momentos de ausencia familiar y adversidades que hoy reflejan el logro de mi objetivo.

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios quien, con su bendición por la salud y el bienestar hacia mi familia, hace posible culminar este objetivo de mi carrera profesional.

Agradezco a mi queridos Padres por el apoyo hacia mi hijo, por el acompañamiento durante el desarrollo y elaboración de mi trabajo de investigación.

Agradecimiento:

A los docentes de la Universidad por su apoyo permanente en mi formación profesional, así como al Asesor del curso de investigación Dr. Yakov Quinteros Gómez quien fue muy gentil en asesorarnos.

Agradezco a mi amigo, César Eguia Elias por tener la amabilidad de supervisar y resolver mis dudas durante la elaboración del tema.

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I.INTRODUCCIÓN | 1 |
| II.MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III.METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1 Tipo y diseño de la Investigación | 15 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 15 |
| 3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis | 16 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 16 |
| 3.5 Procedimientos | 17 |
| 3.6. Método de análisis de datos | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 18 |
| IV. RESULTADOS..... | 19 |
| II. DISCUSIÓN | 27 |
| III. CONCLUSIONES | 31 |
| V. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS..... | 33 |
| ANEXOS | 39 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Niveles de la variable factores socioculturales | 19 |
| Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la variable factores socioculturales | 20 |
| Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción de los pacientes | 21 |
| Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable de satisfacción de los pacientes | 22 |
| Tabla 5. Distribución de los datos | 22 |
| Tabla 6. Relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes del hospital de Lima 2021. | 23 |
| Tabla 7. Relación entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional..... | 24 |
| Tabla 8. Relación entre los factores socioculturales y la dimensión confianza | 25 |
| Tabla 9. Relación entre los factores socioculturales y la educación del paciente | 26 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Niveles de la variable factores socioculturales | 19 |
| Figura 2. Niveles de los factores socioculturales en los pacientes | 20 |
| Figura 3. Niveles de satisfacción de los pacientes | 21 |
| Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los pacientes | 22 |

RESUMEN

En diversas entidades de salud encontramos un conjunto de factores que determinan la satisfacción de los pacientes, entre ellos podemos mencionar a las condiciones sociales, económicos y culturales. En este sentido, los pacientes de un hospital en Lima cuentan con un servicio odontológico que muestra inadecuadas atenciones hacia el paciente con necesidad de intervención odontológica y tratamientos de alta complejidad, lo cual generaría una insatisfacción del usuario. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio Odontológico de un hospital de Lima-2021. El estudio fue de tipo aplicado con diseño no experimental correlacional, siendo la muestra de 169 pacientes y dos instrumentos que evaluaron las variables, siendo validados por criterio de jueces y confiables a través del coeficiente alfa de Cronbach. Se aplicaron estadísticas descriptivas, pruebas de hipótesis y correlación donde los datos y figuras fueron generados en el programa Excel y analizados con el programa software SPSS. V27. Se encontró relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes ($p < 0,05$; $R = 0,19$) además de una relación baja por el valor de $R = 0,19$. En consecuencia, se propone un plan de capacitación a los profesionales odontólogos para fortalecer la mejora continua en los servicios de atención hacia los pacientes, a partir de estrategias que fortalezcan el eficiencia en el desempeño profesional, afianzar la confianza en la interacción entre odontólogo paciente, y la difusión de informativos preventivos y promocionales para reducir la tasa de enfermedades dentales en poblaciones vulnerables, por lo tanto, aumentar la satisfacción del paciente en las consultas.

Palabras claves: Factores socioculturales, satisfacción, desempeño profesional, confianza y educación al paciente.

ABSTRACT

In various health entities we find a set of factors that determine patient satisfaction, among them we can mention social, economic and cultural conditions. In this sense, the patients of a hospital in Lima have a dental service that shows inadequate attention to the patient in need of dental intervention and highly complex treatments, which would generate user dissatisfaction. The objective of the study was to determine the relationship between sociocultural factors and the satisfaction of patients who attend the dental service of a hospital in Lima-2021. The study was of an applied type with a non-experimental correlational design, with a sample of 169 patients and two instruments that evaluated the variables, being validated by the criteria of judges and reliable through Cronbach's alpha coefficient. Descriptive statistics, hypothesis tests and correlation were applied where the data and figures were generated in the Excel program and analyzed with the SPSS software program. V27. A relationship was found between sociocultural factors and patient satisfaction ($p < 0.05$; $R = 0.19$) in addition to a low relationship due to the value of $R = 0.19$. Consequently, a training plan is proposed for dental professionals to strengthen continuous improvement in patient care services, based on strategies that strengthen efficiency in professional performance, strengthen trust in the interaction between patient dentists, and the dissemination of preventive and promotional information to reduce the rate of dental diseases in vulnerable populations, therefore, increase patient satisfaction in consultations.

Keywords: Social, economic, cultural factors and dissatisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad de coyuntura pandémica que se inició desde el año 2019 en el mundo, muchos profesionales de la salud se han visto imposibilitados de brindar sus servicios presenciales en diferentes centros hospitalarios, situación que aqueja especialmente a los odontólogos que atendían a poblaciones de niños, jóvenes y adultos de diversos estratos socioeconómicos, es así, que en la crisis de salud pública imposibilita preocupantemente el acceso del servicio generando respuestas de incomodidad e insatisfacción de la persona que requiere la atención estomatológica, generando, además, la desesperanza e incertidumbre por la atención para las próximas citas para sus tratamientos dentales.

Reportes a nivel mundial, nos informan la relevancia de la situación implícita de la problemática, en Colombia Díaz et al. (2021) encontró que la percepción de pacientes ante una atención odontológica es diferente para cada usuario, y que depende de factores sociodemográficos como la edad, sexo, la instrucción, además, las expectativas reflejarían dicotómicamente una insatisfacción o satisfacción del tratamiento dental. También, De la Hoz et al. (2021) encontró que solo el 22% de los pacientes en una atención odontológica se sienten con satisfacción a la solución de algún reclamo o queja acerca del servicio.

En el Perú estudios enfocados en la atención de la salud bucal reportan la satisfacción del usuario ante un servicio odontológico, es así, que Santiago (2020) precisó que 44% de los pacientes en una atención del odontólogo se sienten poco satisfechos con las expectativas que tuvieron antes de la intervención, siendo, importante entender que la satisfacción del usuario hacia un servicio de salud es un elemento indispensable en la evaluación de la calidad.

En tanto, Pascoe (2005), entiende que la satisfacción es percibida como una actitud que construye la interacción e intervención con el servicio brindado entre el paciente y el odontólogo en un escenario profesional, por su parte, Valero (2017) explica que es una respuesta común. Por otro lado, Larra (2016) concibe que existen diferentes características como la edad, sexo, situación económica, entre otros, se infunden dentro de los datos sociodemográficos, que son frecuentes en las expectativas de un usuario o población lo que va desarrollar cierta tolerancia en la atención. En estas circunstancias, la relación odontólogo-paciente se verá fortalecida si se tiene

ciertos conocimientos respecto a lo que se debe hacer como tratamiento, favoreciendo la calidad de atención y un buen resultado Odontológico, es importante tener una sólida base de conocimiento y habilidades aplicando valores claros y con responsabilidad de la función, siendo hoy de importancia del principio validado a la autonomía del paciente.

Los hospitales nacionales de Lima, en la actualidad por lo general tiene a su cargo a 17 departamentos al servicio médico e incluyendo el servicio odontológico, en el presente trabajo se va evaluar los factores socioculturales y satisfacción del paciente aplicando nuevas estrategias para el buen desempeño del personal, así como formular preguntas en la necesidad del paciente.

Luego de haber analizado la situación problemática se va proceder a detallar el problema general, formulándose a nivel general: ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima 2021? en tanto, los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes?, ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción de los pacientes? y ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la dimensión educación de la satisfacción de los pacientes?

En cuanto al objetivo general se propuso: Determinar la relación entre los factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima -2021. Y los objetivos específicos: determinar la relación entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes, además, determinar la relación entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción, y determinar la relación entre los factores socioculturales y la dimensión educación de la satisfacción de los pacientes de la satisfacción de los pacientes.

La presente investigación se justifica desde cuatro ámbitos: La justificación Epistemológica que es fundamental ya que el investigador expondrá de manera adecuada y detallada los pasos realizados en cada proceso o etapa de la investigación, además se explicará también el uso correcto de los conocimientos científicos empleados, permitiendo así transmitir un nuevo conocimiento claro y conciso respecto al objetivo de la investigación. Se justifica teóricamente por que

se desarrolla un marco teórico y conceptual de las variables de estudio y sus dimensiones respectivas, tomando en cuenta una amplia bibliografía de procedencia académica científica que permite analizar y contrastar la información relevante, para así establecer un enfoque de entendimiento adecuado a la investigación que conlleva a un significativo aporte científico sobre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de Odontología. En cuanto, a la justificación práctica se resolvería una interrogante general que permitirá a una organización determinar si debe enfocarse en los factores asociados a la satisfacción para mejorar los servicios de odontología. También se justifica metodológicamente porque las actividades se efectuarán teniendo en cuenta las prácticas recomendadas.

En las hipótesis se planteó a nivel general: existe relación directa entre los factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima -2021, además, existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes, asimismo, existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción de los pacientes, y existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión educación de la satisfacción de los pacientes.

II. MARCO TEÓRICO

Para los antecedentes se precisaron los más relevantes a nivel nacional e internacional:

A nivel nacional, Espinoza (2021) desarrollo una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y los factores sociodemográficos de usuarios de una unidad de Medicina Legal de la provincia de Amazonas, con un método implícito de nivel correlacional y de tiempo trasversal, en donde participaron 126 usuarios a quienes se les administro dos encuestas para medir las variables, en cuanto a los resultados encontramos en la investigación que se realizó en el periodo del año 2020, datos más resaltantes que destacaron en la muestra un mayor porcentaje 54% focalizado en los participantes usuarios pertenecieron al género femenino y en la característica de edades el rango más evidente se ubicaron de 26 a 45 años, en tanto, los usuarios manifestaron el 37% con estudios en un nivel primaria a diferencia de otros, 10% del total no tuvo estudios, además, el 54% de la proporción de la población que fueron parte del estudio residía en la provincia de Chachapoyas región selva, en las conclusiones se concibieron que no hubo relación de significancia entre la satisfacción y los factores sociodemográficos considerando que las estrategias metodológicas utilizadas para su desarrollo permitirá futuras investigaciones que se tomaran en cuenta por parte de las autoridades del hospital, y de esa manera proporcionar una mejor atención a los miles de pacientes que se atienden diariamente en el nosocomio de la localidad.

En tanto, Sarango (2021) desarrollo una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en la atención de los pacientes de un consultorio odontológico de Sullana, el método usado, fue de nivel descriptiva y diseñal no experimental, con una cantidad total de 110 de participantes considerados como parte muestral, asimismo, se les evaluó con un instrumento que recogió datos de las características de satisfacción y sociodemográficas de la población; los resultados señalaron que el nivel de satisfacción alcanzado en los pacientes fue, de, un porcentaje alto del 86%, es decir cada 9 de 10 usuarios atendidos en el lugar, además, se encontró que la proporción del 67% de los integrantes del estudio se focalizaba en el grupo etareo adulto, en tanto, el 72% fueron del género masculino y el 34% con nivel de estudios de secundaria, en ese sentido, las conclusiones

encontraron datos relevantes en altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios al consultorio clínico, tomando en cuenta, que no habiendo diferencias de las variables sexo con el grado de estudio, en cambio, con grupo etareo se encontraron diferencias estadísticas notables en los participantes de la investigación, además, se propuso como estrategia realizar actividades de enfermería aplicadas a las atenciones diarias con los pacientes en el lugar de manera continua y de calidad en los diversos servicios de salud.

Por su parte, Wong (2020) elaboro una investigación en el departamento de Chiclayo con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención del servicio odontológico del centro de salud José Olaya, propuesta con método descriptivo y no experimental, conto una muestra de 214 pacientes a quienes se les aplico el cuestionario de Servqual que fue validado y con una alta confiabilidad generalizable, en los resultados más evidentes indicaron que la mayor proporción exactamente el 55% de la muestra quienes percibieron un nivel de satisfacción categorizado como regular, por su parte, los puntajes más relevantes obtenidos en las dimensiones reflejaron en el factor fiabilidad un porcentaje de 88% ubicado en un nivel bajo de los esperado, es decir 9 de cada 10 usuarios, en tanto para el factor capacidad de respuesta el estimado fue 73%, mientras que el factor seguridad se reflejaron un 66%, y también en el factor de empatía se establecieron un 58%, y el último factor aspectos tangibles presento un porcentaje elevado de 56% del total. Las conclusiones detallaron claramente que el nivel de satisfacción de la muestra de pacientes externos atendidos en la unidad odontológica fue del nivel regular o promedio, considerando sugerencias próximas para la mejora de las acciones administrativas por parte de las autoridades y posterior inducción a los profesionales de la salud que trabajan en el ambiente clínico.

De la misma manera, Baltazar (2020) realizo un estudio que tuvo por objetivo determinar el nivel de la satisfacción del usuario externo frente a la atención odontológica ambulatoria del Ministerio de Salud, investigación con método de tipo descriptiva, y de diseño correlacional y además, por el tiempo se enfocó en transversal, en donde participaron 260 usuarios que residen en la zonas aledañas, se les administro dos encuestas y que también incluyen en el contenido información de las características económicas, sociales y de tipo cultural de los usuarios que fueron parte del estudio; en los resultados encontrados en el estudio se

evidenciaron datos que fueron a un nivel favorable de satisfacción en la muestra de usuarios atendidos de manera externa, asimismo, en las dimensiones que enfocan las expectativas del usuario 44% se evidencio poca satisfacción de los servicios clínicos y en el componente aceptación con niveles bajos al 40% demostraron pocos puntajes de satisfacción al paciente; y en las conclusiones se precisaron que hubo relación entre las variables satisfacción y atención en la muestra estudiada de pacientes atendidos de manera ambulatoria del centro de salud ubicado en el distrito de Acobamba, también se establecieron bases para nuevas investigaciones que enfocarían el servicio al paciente en las diversas unidades clínicas, situación que incidiría en la satisfacción de las necesidades del publico atendido en el centro mencionado.

Al respecto, Pari (2020) elaboro una investigación que propuso como objetivo determinar la relación de la calidad de servicio con el nivel de satisfacción en los usuarios de un servicio de odontología en Juliaca durante el año 2019, en donde se utilizó una revisión de método cuantitativo basada en la estadística de contraste, con un diseño de estudio correlacional de corte transversal en el tiempo, además, de contar con un número total muestral de 261 participantes que se atendieron durante la fecha en el servicio, se utilizaron dos formularios para obtener información relevante que fueron validadas por criterio de jueces, y con una alta confiabilidad demostrada, además, se analizaron los datos en el software SPSS v. 22. En donde los resultados demostraron en la muestra que el 43% percibieron una buena calidad de atención y 28% estaban satisfechos, habiendo una proporción de 51% que apreciaron una adecuada calidad de los servicios para las dimensiones tangibles, en tanto, en el factor fiabilidad se encontró un 44%, y por otro lado, en el componente de capacidad de respuesta se evidencio un 46% con buna calidad. Por su parte, en las conclusiones se precisaron que hubo una relación significativa entre las variables del estudio durante los meses de setiembre a diciembre del año 2019 en la ciudad de Juliaca provincia de Puno.

En tanto, Dueñas (2020), desarrollo un estudio que tuvo como objetivo a destacar la relación de los factores socio-demográficos con la satisfacción en la atención de odontología que se brinda en el hospital Antonio Barrionuevo del distrito de Lampa. Los métodos desarrollaron fue, en el nivel descriptivo con diseño de tipo correlacional y observacional en el tiempo trasversal, los participantes fueron 132

usuarios del servicio de odontología, el muestreo fue intencional por el investigador con criterios de conveniencia, se les administró la encuesta de Servqual adaptada a la población y una ficha para los datos de los usuarios, la información recabada fue trasladada al programa estadístico Stata 15 y luego se presentaron los resultados descriptivos y de contraste de hipótesis. Los resultados encontrados señalaron que la satisfacción del paciente se localizaba en un nivel bueno con un porcentaje alcanzado de 82%, además, predominaron las edades de 18 hasta los 29 años, habiendo más mujeres que asistentes a las consultas y, que, al mismo tiempo serían las que más están insatisfechas con la atención en el servicio clínico, con respecto, a las dimensiones de la prueba se puntuó más alto en el componente tangibles. Las conclusiones arrojaron que los factores se asociaban con adecuada significancia al tipo de usuario, habiendo pacientes insatisfechos por la continuidad del tratamiento dental en el hospital.

Por su parte, Grimaldi et al. (2018), realizaron una investigación que tuvo como objetivo determinar las características sociodemográficas en las zonas de vulnerabilidad, el estudio fue de tipo descriptivo en donde se aplicó a una muestra de participantes de 35 a 45 años de edad de 24 dos encuestadas para precisar sus datos más importantes que aproximadamente se encajarían en el servicio de la salud oral para los pobladores con escasos recursos económicos y con limitaciones para la accesibilidad cultural y social. Los resultados demostraron con evidencia de las encuestas que, del total de los usuarios el 60% manifiestan tener problemas de traslado hacia el lugar de atención siendo 37 encuestados, de la misma manera, 92% manifiesto que tuvieron serios problemas económicos siendo 8 encuestados, además una proporción del 20% tuvo razones laborales por lo que no continuaron el tratamiento dental de manera recurrente siendo 5 evaluados, de igual manera, un porcentaje del 12% tuvo muchos inconvenientes en la atención de la salud general. Se concluye implícitamente que hubo relación de los factores determinantes socioeconómicas y culturales indicando en este sentido que los barrios más pobres son los que concurren más casos por urgencias odontológicas, sugiriendo acciones preventivas más permanentes con los pobladores de la zona urbana ayudando al cuidado de la salud odontológica y de reducir los riesgos a padecer enfermedades periodontales.

También, Murillo et al. (2018), realizaron un estudio que enfocó como objetivo determinar la calidad percibida por los pacientes asociados a la atención odontológica que son ofertada para los estudiantes de una universidad hacia las comunidades de Junín financiadas por Adopta Village de los Estados Unidos. Se realizó un estudio con un método de nivel descriptivo simple, con un diseño de corte transversal con la participación de 96 usuarios atendidos que permitieron ser evaluados mediante un formulario para ser evaluados en la calidad percibida, los datos fueron tabulados y graficados frecuencias para ser presentados de manera organizada. Es así mismo en los resultados de la población prevalecieron el sexo femenino en una edad promedio de 26 años y donde se observa a más del 80% de la población interesada en la atención odontológica, más del 45% asistió por una infección dental donde se solicitó a casi el 50% para una atención de profilaxis dental. Las conclusiones precisaron la valoración de los usuarios que se tuvo de la atención a través de su percepción que se ubica en un nivel positivo, con relevancia de la satisfacción de los pacientes frente a la oferta de los diversos servicios brindados en el campo odontológico en los meses de abril del año 2017 en las zonas y comunidades del Cantón ubicada en la provincia de Junín.

En tanto, Mamani et al. (2017), quienes propusieron un estudio que tuvo como objetivo evaluar el grado de la satisfacción de los usuarios hacia la calidad en la atención de odontología que fueron atendidos en servicio odontológico del centro clínico del establecimiento Salcedo en el departamento de Puno, el método descriptivo, observacional contó con la participación de 60 pacientes recolectando información mediante las encuestas a los servicios de salud esto se dio a través de la opinión de los usuarios de los servicios ya que proporcionarían información valiosa a desarrollarse posteriormente. A partir de ello se identificó las fortalezas y debilidades que serán clave fundamental para la implementación influirán del servicio. En su metodología correlacional y maestra de 60 pacientes que asisten al centro de salud salcedo de Puno donde se plantearon 40 preguntas lo cual se dividía según las dimensiones de satisfacción. Los resultados mostraron que el grado de satisfacción con mayor prevalencia es el nivel alto en 82% medio en 18% en la dimensión de atención técnica prevalece en un 66% satisfechos 18% muy satisfecho y 15%. Por el ambiente de atención prevalece en 52% satisfechos, 35% muy satisfecho, y medianamente satisfecho en 13%. Se llega a la conclusión que

en esta investigación no se encontraron pacientes del centro de salud con un nivel alto de satisfacción 8 de cada 10 respecto a la calidad del servicio de odontología realizada.

A nivel internacional Fernández (2020) elaboro un estudio con el objetivo de evaluar la satisfacción en los usuarios con la atención recibida de la unidad de odontología forense del departamento de medicina legal del Organismo de Investigación en el 2018. Tuvo como método descriptivo, con numero de 57 participantes de forma intencional del investigador, administrándose un cuestionario al usuario atendido en el servicio con datos sociodemográficos importantes, en donde los resultados de las puntuaciones encontradas en la prueba señalaron que la satisfacción de los pacientes fue en un nivel promedio, y las características demostraron que el 36% fueron mujeres y, por otro lado, el 64% del género masculino, en tanto, 37 años fue el promedio de edades, y el porcentaje de 44% tuvieron un nivel de educación secundaria, además, el indicador relevante para mujeres y hombres usuarios fue la violencia cotidiana 5 de cada 10 encuestados. En las conclusiones se precisaron que la infraestructura era satisfactoria para los usuarios, el trato recibido, mientras que la satisfacción general estaba por debajo del promedio, debido a motivos del horario y la disposición en las citas que no satisfacían a la muestra, también se precisó que las horas de traslado desde la ciudad hasta el nosocomio era un indicador de la satisfacción considerado en la evaluación de los datos.

Asimismo, Torres et al. (2020), realizaron un estudio que propuso la relación de la satisfacción del paciente en las Clínicas del Ortodoncia de una universidad colombiana, que completaron su tratamiento ortodoncia entre febrero de 2018 y junio de 2019. En los métodos cuantitativo y cualitativo, también se destacó el diseño observacional y transversal, con una participación de 67 usuarios que terminaron su tratamiento bucal en los meses de febrero a junio del 2019, en caso de la variable satisfacción se evaluó con un cuestionario de 17 ítems con alternativas múltiples, asimismo, con la estadística descriptiva en proporciones y frecuencias, asimismo con tendencia central y de dispersión de las características de los pacientes atendidos, la calidad de los tratamientos de ortodoncia se analizó según los ocho criterios del Objective Grading System (OGS) de la American Board of Orthodontics sobre modelos de estudio y radiografías panorámicas tomadas al finalizar el tratamiento, utilizaron el coeficiente de correlación de Pearson. Los

resultados de los encuestados precisaron que el 73% pertenecieron, en promedio de edad fluctuaron entre 21 a 29 años, en tanto, la duración que se tuvo del tratamiento se llegó a 32.3 de promedio en el tratamiento, además, el 38.8 en promedio de los defectos, estableciendo 38.8% que respondieron una alta satisfacción en los datos, de igual manera, las variables demostraron niveles altos, aceptables y deficientes en concordancia a los criterios del OGS. Las conclusiones no indicaron relación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios según los criterios.

Además, Silvina et al. (2018), realizaron un estudio sobre que tuvo como objetivo describir los factores sociodemográficos asociados a hábitos de salud bucal y los culturales como una respuesta conductual de la persona, establecida por la práctica diaria respecto a su comportamiento repetitivo de la persona, en el método fue descriptiva y de tiempo transceccional, se declaró a los participantes que fueron personas entre 35 a 44 años de edad, siendo medidos a través de pruebas acerca del hábito de salud bucal mencionado, además, de una encuesta domiciliaria estableciéndose 381 personas, se aplicó el diseño polietálico; dando como resultados que los usuarios presentaron altos niveles de enfermedades gingivales, higiene bucal, alimentos cariogénicos y el uso de flúor y de carácter predictivo significativo el cepillado dental cada 3 meses, en cuanto al sexo tanto en hombres y mujeres no se mostró diferencias estadísticas con las variables y con las características mencionadas anteriormente, la mayor parte de encuestados mencionaron que se cuidaban su salud oral de cada comida a media mañana, asimismo, el nivel focalizado a lo socioeconómico en la práctica de cambiar de cepillo un factor de predicción. Se concluye en el trabajo realizado se enfoca el diseño del programa sobre la salud oral que puede incluir los determinantes más relevantes en el proceso de salud y de la enfermedad de los participantes en el estudio.

De igual manera, Valencia et al. (2017), desarrollaron un estudio que propuso como objetivo determinar los factores socio culturales para la elección de un tratamiento odontológico en Cuenca de Colombia; utilizando un método implícito de enfoque de investigación cuantitativo, de tipo descriptiva, tomando a 374 personas de una parroquia urbana y 367 pacientes de una zona rural seleccionados de manera aleatoria estratificado según las características de los asistentes consultorio, se les

administro dos pruebas para recoger información de las variables y características sociodemográficas. Los resultados indicaron significativamente con la experiencia odontológica donde se mostró que el valor de $p=0.001$, del servicio dental en tener un cepillo dental, además, de la visita odontológica se pudo observar el cambio de cepillo en diferentes periodos de tiempo en la experiencia odontológica previa a la atención con un valor menor al 0.05, en tanto, el uso del servicio odontológico con el cepillo dental en las diferentes ocasiones de tiempo tuvo una relación significativa entre los usuarios. En cuanto a las conclusiones, se destaca que, del total de los participantes de las zonas de Tarqui y de Yanuncay precisaron que asisten al servicio odontológico está de acuerdo al nivel socioeconómico, también al nivel de satisfacción de los pacientes y de los hábitos más recurrentes acerca de la salud oral de los participantes de la investigación.

Por su parte, Lora et al. (2016), desarrollaron un estudio que tuvo la intención de describir el nivel de la calidad y de la satisfacción percibida en una muestra de pacientes de los servicios de odontología de una clínica en Colombia, el método que se destaca en el trabajo fue de corte de tiempo transversal, con una cantidad de usuarios de 227, se les tomo una encuesta estructurada la cual contiene preguntas que nos permitirán definir variables como demográficas, así también datos asociados y relacionadas a la calidad y satisfacción del servicio, a partir de la gestión de la base de datos y el reconocimiento de las herramientas para la comprobación de la fiabilidad de los supuestos de las variables,. Los resultados precisaron que el 50% fueron del sexo femenino, además, contaban con una edad de 39 años en tanto, que los niveles de satisfacciones fueron buenos 95% y la percepción del servicio de la atención también fue buena, consideró que no hubo asociación entre las variables a partir del chi cuadrado como estadístico. Las conclusiones indicaron que los niveles de satisfacción y calidad eran buenos, pero que no necesariamente era una evidencia de la calidad real en el contexto de los servicios, habiendo otros indicadores que reflejarían la incomodidad de los atendidos por parte de los recursos humanos profesionales.

En tanto, López et al. (2013), quienes realizaron un estudio que tuvo como objetivo analizar los determinantes de satisfacción en la atención odontológica en una muestra de pacientes de una clínica de adultos de la facultad de odontología de una Universidad de Colombia en Antioquia. El método realizado concibe la

exploración de las variables, de enfoque cuantitativo y también cualitativo, enfocado en una investigación de tipo mixta, se realizó a través de una encuesta vía telefónica a 55 usuarios de aproximadamente 55 años, además, en cuanto a la consideración del servicio recibido la atención fue bastante agradable relacionado al trato ofrecido por los profesores y estudiantes de la mencionada entidad y por las condiciones del centro donde se realizaban las consultas odontológicas. Los resultados de las encuestas enfocaron que 8 de cada 10 usuarios eran mujeres, mayores de 55 años de edad, provenían de estratos sociales, económicos bajos; las conclusiones se dirigieron a precisar que la valoración hacia el servicio era favorable en el desarrollo de la atención de los profesionales, en tanto, se percibió que las experiencias subjetivas eran medibles de cierta manera dada la intención de una mejora en la atención de los pacientes y estas experiencias van relacionadas a factores inherentes del servicio y del talento humano encargado de prestar este servicio en el clínica de salud.

En cuanto a las variables de estudio, se centra en describir los factores socioculturales y satisfacción de los pacientes en el campo estomatológico. Por su parte, en la primera variable de los factores socioculturales se conceptualiza a partir de las situaciones que engloban la sociedad. Siendo la odontología una disciplina que integra otros campos en el campo de la salud, aportando intervenciones y tratamientos y actividades preventivas para reducir los problemas de salud oral en la población de diversas condiciones culturales, sociales y económicas en la sociedad (Valencia, Urgilés y Cuenca, 2017). Los factores sociales y culturales son el conjunto de factores externos que se proyectan dentro de una cultura y sociedad de una persona, donde también interactúa la comunicación intercultural involucrándose aspectos políticos, educativos, sociales y culturales (Gordillo 2014). Además, lo constituyen tres dimensiones, que considera lo primero en la economía, como una capacidad económica, espacio adecuado, disponibilidad de tiempo. Asimismo, la comunicación, sería la información del paciente sobre control de salud bucal, comunicación sobre seguimiento de control bucal, absolución de inquietudes sobre control de salud bucal, llamadas sobre preocupación sobre control bucal. Y tercero la costumbre en el tratamiento, que sería el cumplimiento de prácticas de higiene bucal, conoce sobre buenos resultados sobre la higiene bucal, acostumbra a usar fluor, conocimiento de alimentación saludable. En tanto, Silvana (2018)

refiere que el hábito de la higiene dental es una respuesta conductual. Siendo, además, una costumbre de comportamiento del paciente de manera repetida (Stedman, 1998). En tanto, los modelos teóricos explican que los fenómenos vinculados con los aspectos sociales y culturales estarían vinculados a la satisfacción que percibe el paciente en su visita al profesional de odontología.

En la segunda variable satisfacción de los pacientes, se deduce que en la actualidad la competitividad por parte de las empresas exige a los empleados a que realicen sus labores con eficiencia y calidad esperada, considerando el compromiso y la identificación de sus funciones técnicas y modernas a favor del servicio brindando mejores condiciones en la atención clínica (Atalaya, 2018). La definición de la satisfacción, engloba una serie de orientaciones conceptuales, en ese sentido, según Sarango (2020) aunque el término deviene del campo empresarial, serían las expectativas que lo emite a través de una respuesta del cliente hacia el servicio que le ofrece un profesional de salud, siendo un elemento clave para evaluar la calidad. También es considerada como la atención desde una perspectiva terapéutica odontológica (López, 2012). Se concibe como la predisposición de un usuario en la interacción de un servicio de salud, siendo la respuesta hacia una institución que brinda servicio de la salud, además, del comportamiento que experimenta un prestador de un servicio, esta actitud sería una dimensión emocional, cognitiva y conductual reactiva (Redhead 2015)

Las dimensiones explicadas consideran al desempeño profesional que es una valoración del paciente hacia la atención en salud con criterios concretos y objetivos (Vásquez et al, 2016). En tanto, Fariño (2018) menciona que la sensación del paciente de placer o por el contrario de decepción como resultado de la atención es la comparación de la percepción acerca del desempeño de un servicio vinculado a sus expectativas. Por otro lado, según Dyer y Owens (2016) indican que el componente confianza es un elemento muy importante que vincula en la interacción del profesional con el paciente, comprometiendo a aceptar el servicio de salud que se les brinda. Los factores de cordialidad, simpatía y confianza del personal de la salud es un elemento que permite la accesibilidad del paciente al tratamiento dental (Yepez y Ricaurte, 2018). Asimismo, Gullías et al (2013) refiere que el factor

educación en el paciente es una valoración que pierde sentido ante otras variables de la satisfacción en una atención hospitalaria.

Entre los modelos teóricos más destacados mencionaremos a la teoría de determinantes expuestos por Sitzia y Wood, que explican que la satisfacción se desarrolla mediante la interacción de las características de los pacientes con las determinantes sociodemográficas y también con las expectativas de los usuarios con los servicios médicos recibidos, habiendo componentes importantes como el desempeño del profesional en la parte humana, la calidad técnica del mismo en el servicio, entre otras (Calderón, 2018). En tanto, la teoría de la desconfirmación de expectativas, la satisfacción del paciente es el resultado entre la diferencia entre lo que se esperaba que ocurriría y lo que obtuvo, esto basado en su percepción que llevo la experiencia, siendo el producto del contraste de la confirmación de sus expectativas o por el contrario su desconfirmación (Pezo y Ríos, 2012).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de investigación

Enfoca el tipo aplicativo, en donde la información teórica o práctica resuelve una problemática. Además, de un enfoque cuantitativo en donde se analiza los datos numéricos (Hernández et al, 2016).

Diseño de investigación

En tanto el diseño estaría basado en un procedimiento no experimental, no habiendo manipulación de la variable, en cuanto al marco transversal se entiende por qué los datos se recogieron dentro de un espacio de tiempo y momento (Hernández et al, 2016). La investigación fue correlacional permite relacionar dos fenómenos de interés.

3.2 Variables y operacionalización

Variable factores socioculturales

Definición conceptual.

Los factores socioculturales vienen hacer el conjunto de factores externos que se proyectan dentro de una cultura y sociedad de una persona, donde también interactúa la comunicación intercultural involucrándose aspectos políticos, educativos, sociales y culturales (Gordillo 2014).

Definición operacional.

La prueba cuenta con tres dimensiones: Económico (4 ítems), comunicación (4 ítems), costumbre con el tratamiento (4 ítems)

Variable satisfacción del paciente

Definición conceptual.

La Real Academia de la Lengua Española (2001), define etimológicamente la palabra “satisfacción” como “la razón, acción o modo con que se sosiega y responde enterantemente a una queja, sentimiento o razón contraria”.

Definición operacional.

Cuenta con tres dimensiones: Desempeño profesional (6 ítems), confianza (6 ítems), educación del paciente (3 ítems). Indicadores Desempeño profesional: Conocimiento, procedimiento, habilidad, destreza. Confianza: empatía, comprensión, apoyo emocional, respeto. Educación del paciente: Orientación, prevención, intervención educativa.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Estuvo conformada por 300 pacientes de un hospital ubicado en el distrito de San Martín de Porres de la ciudad de Lima.

Muestra

La cantidad de la muestra fue de 169 pacientes que se atendieron en el hospital durante el año 2021.

Muestreo

En tanto, la estimación de la muestra se realizó de modo probabilístico aleatorio simple a través de la calculadora científica [www.aem](http://www.aem.org). (ver anexo) (Kerlinger, 1979).

Unidad de análisis

Pacientes atendidos en el servicio de odontología del hospital de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Los pacientes encuestados a través de las siguientes herramientas de recopilación de información.

Instrumentos

1. Cuestionario de factores socioculturales.

Ficha técnica:

Nombre: Cuestionario de Factores Socioculturales.

Autor: De la Cruz (2021)

Objetivo: evaluar los factores sociales y culturales en los pacientes.

Dimensiones: 3 Económico, comunicación y costumbre con el tratamiento.

Items: 12

2. Cuestionario de satisfacción del paciente.

Ficha técnica

Nombre: Cuestionario de satisfacción del paciente

Autor: De la Cruz (2021)

Objetivo: evaluar la satisfacción del paciente en el servicio odontológico.

Ítems: 15

Dimensiones: El instrumento usado fue el cuestionario basado en la escala tipo Likert, con preguntas cerradas: Siendo 12 ítems, y factores 15 dependiente Satisfacción del paciente, con una escala de medición ordinal.

Validez y confiabilidad

Validez. Se realizó a través del criterio de jueces expertos quienes preciaron que el instrumento es válido en su contenido al 100%.

Tabla 1. Jueces expertos

| Expertos | Factores sociodemográficos | Conformidad | Satisfacción del paciente | Conformidad |
|-----------|----------------------------|-------------|---------------------------|-------------|
| Experto 1 | 4 | 100 | 4 | 100 |
| Experto 2 | 4 | 100 | 4 | 100 |
| Experto 3 | 4 | 100 | 4 | 100 |

Confiabilidad. De la aplicación piloto se obtuvo una confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach en la variable 1 de 0.81 de correlación y en la segunda variable de 0.84, demostrando una alta confiabilidad (Abanto, 2011).

3.5 Procedimientos

Se procedió a coordinar con las autoridades de la institución de salud, estableciendo las actividades con la responsable del servicio de odontología para la aplicación de las encuestas a los pacientes vía formulario de google con la inclusión del consentimiento informado.

3.6. Método de análisis de datos

La información recopilada fue procesada a través del software Excel, y luego para analizarlo estadísticamente en el programa Spss v. 27 se presentaron los resultados en tablas y figuras, y se usó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov en donde se estimó una distribución no paramétrica de los datos, sugiriendo el estadístico de coeficiente de correlación de Spearman Rho para el contraste de hipótesis (Eguia, 2019).

3.7. Aspectos éticos

La información se obtuvo, se han desarrollado los siguientes principios éticos, se aplicó el anonimato en donde la encuesta fue anónima a través de un consentimiento informado (Carreño, 2018).

Confidencialidad: Se tuvo respeto y protección de toda la información brindada por los sujetos de estudio, y se explicó que la información será totalmente confidencial, y solo para fines del estudio; los datos fueron presentados en forma agrupada sin singularizar a ningún sujeto en estudio.

Justicia. Referida a la obligación ética en que se trató a cada persona de acuerdo con lo que se considera moralmente correcto y apropiado, es decir, se brindó información adecuada y en términos comprensibles, a cada una de los sujetos de la muestra, sin ningún tipo de discriminación (Martínez, 2010).

Beneficencia. A través del estudio se protegerá el bienestar de los sujetos de la muestra; dado a que el estudio no pretendió establecer pautas que constituyeron riesgos de intervención en relación con la salud y vida.

No maleficencia. El estudio no pretendió realizar intervenciones que causen daño a los sujetos de la muestra; por lo que se trató de respetar la integridad física, psicológica o moral de cada uno de los pacientes deontológicos (Arguedas, 2010).

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Variable independiente: Factores socioculturales

Tabla 1. Niveles de la variable factores socioculturales

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 27 | 16 |
| Medio | 142 | 84 |
| Alto | 0 | 0 |
| Total | 169 | 100 |

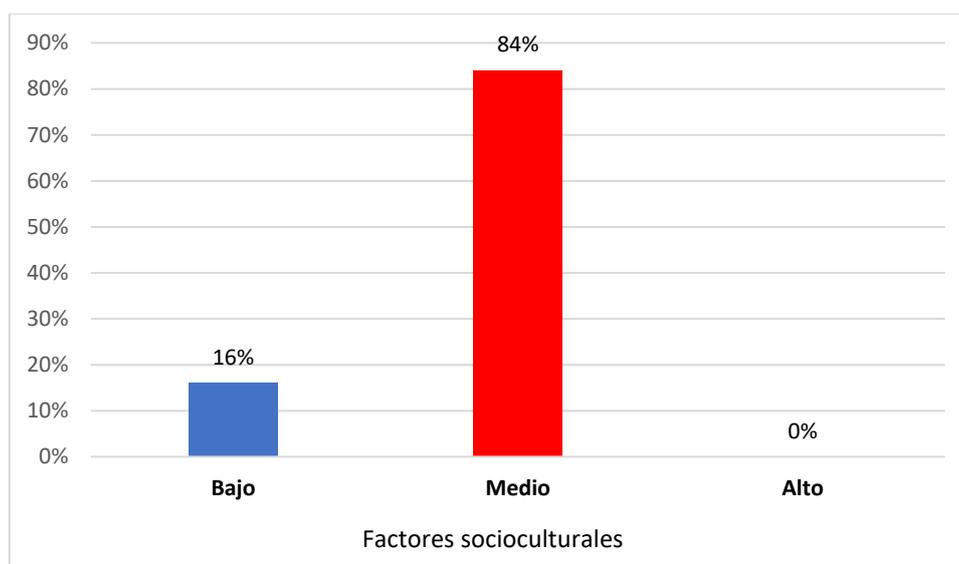


Figura 1. Niveles de la variable factores socioculturales

Interpretación.

En cuanto a los niveles de la variable 1 de los factores socioculturales la mayoría de los encuestados tuvo una proporción de 94% ubicándose en un nivel medio, además, se encontró un valor porcentual de 3% con un nivel alto y ninguno en la categoría bajo. Considerando que los pacientes asisten a las consultas de odontología debido a un conjunto de motivaciones en su esfera sociocultural.

Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la variable factores socioculturales

| Niveles | Económico | | Comunicación | | Costumbre con el tratamiento | |
|---------|-----------|-----|--------------|-----|------------------------------|-----|
| | f | % | f | % | f | % |
| Bajo | 17 | 10 | 40 | 24 | 62 | 37 |
| Medio | 152 | 90 | 129 | 76 | 107 | 63 |
| Alto | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 169 | 100 | 169 | 100 | 169 | 100 |

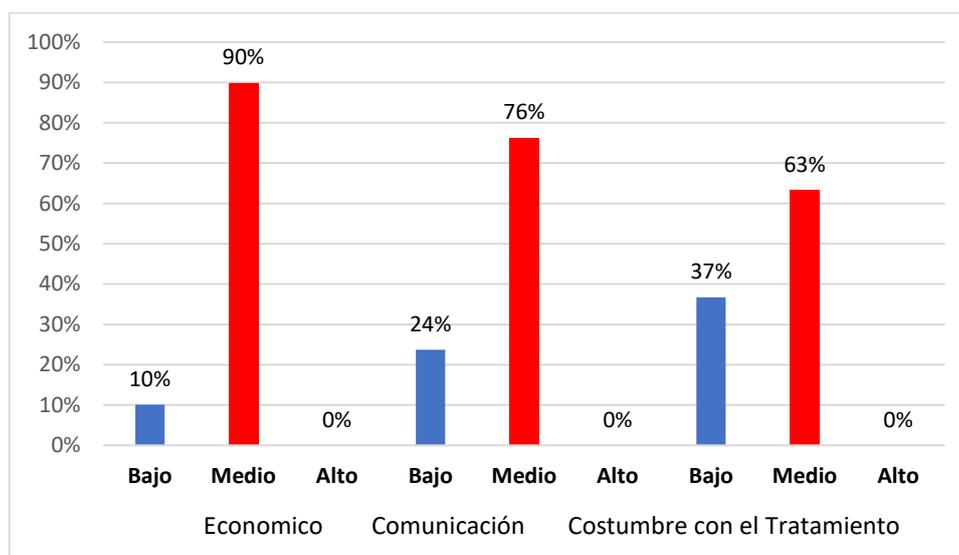


Figura 2. Niveles de los factores socioculturales en los pacientes

Interpretación.

De los resultados encontrados como parte de los factores socioculturales en las dimensiones económico se evidenció una mayor proporción de 90% ubicado en un nivel medio, luego se disminuyó levemente en el factor comunicación con un porcentaje de 76%, y, por último, el 63% se focalizó en el componente costumbre del usuario.

Tabla 3. Niveles de la variable satisfacción de los pacientes

| Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Bajo | 2 | 1 |
| Medio | 117 | 69 |
| Alto | 50 | 30 |
| Total | 169 | 100 |

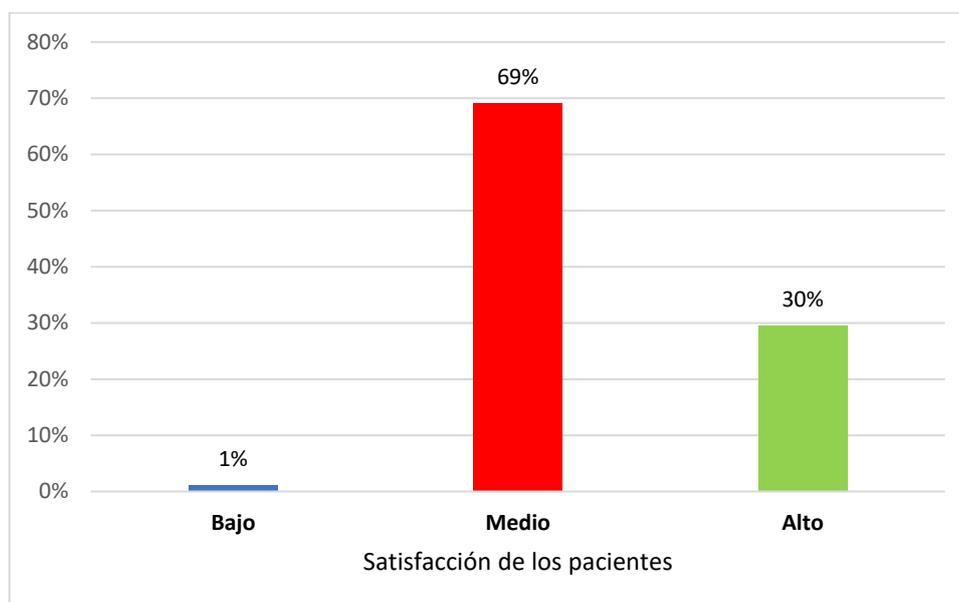


Figura 3. Niveles de satisfacción de los pacientes

Interpretación.

En la variable 2 satisfacción del paciente podemos encontrar una proporción mayor del 94.1% en el nivel medio, en tanto, en el nivel alto se evidencio un 30% y en el nivel bajo el 1% tuvo poca satisfacción hacia la atención del servicio odontológico en el hospital.

Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable de satisfacción de los pacientes

| Niveles | Desempeño Profesional | | Confianza | | Educación | |
|---------|-----------------------|-----|-----------|-----|-----------|-----|
| | f | % | f | % | f | % |
| Bajo | 10 | 6 | 10 | 6 | 16 | 10 |
| Medio | 105 | 62 | 115 | 68 | 107 | 63 |
| Alto | 54 | 32 | 44 | 26 | 46 | 27 |
| Total | 169 | 100 | 169 | 100 | 169 | 100 |

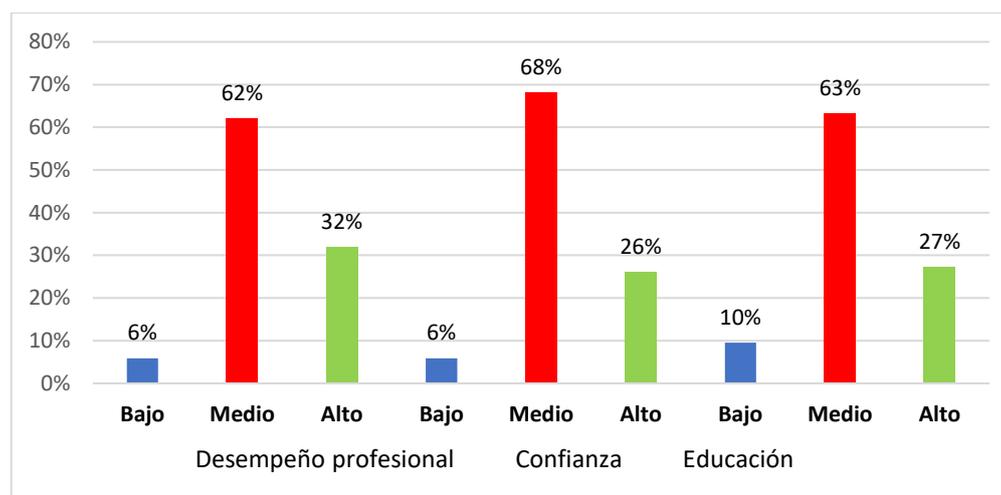


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable satisfacción de los pacientes

Interpretación.

En las dimensiones de la variable satisfacción al paciente destacan que el 89.9% en el desempeño profesional tienen un nivel medio, en el componente confianza 76.3% y finalmente en la dimensión educación 63.3% en un nivel medio.

Tabla 5. Distribución de los datos

| Variables | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|---------------------------|---------------------------------|-----|--------------|
| | Estadístico | GI | Sig. |
| Factores socioculturales | ,105 | 169 | ,000 |
| Satisfacción del paciente | ,057 | 169 | ,200* |

Según la prueba de normalidad de Kolmogorov n=50 sujetos, estableció que las distribuciones de los datos eran no paramétricas en las variables factores socioculturales y paramétrico en satisfacción, concluyéndose el uso del estadístico no paramétricos Rho de Spearman.

Estadística Inferencial

Hipótesis General:

- **Ho:** No existe relación directa entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico del hospital de Lima-2021.
- **Ha:** Existe relación directa entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico del hospital de Lima 2021.

Tabla 6. Relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes del hospital de Lima 2021.

| | | | Factores Socioculturales | Satisfacción del paciente |
|---------------------------|---------------------------|----------------------------|--------------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Factores Socioculturales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,194* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,011 |
| | | N | 169 | 169 |
| Satisfacción del paciente | Satisfacción del paciente | Coeficiente de correlación | ,194* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,011 | . |
| | | N | 169 | 169 |

Conclusión.

En la tabla 6. se encontró un valor de significancia $p=0.011 < 0.05$, que indico que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, existe relación directa entre los factores socioculturales y la satisfacción del paciente.

En tanto, el valor de correlación $\rho=0.194$ indica una tendencia positiva con una intensidad baja.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1:

Ho: Existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes

Ha: Existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes.

Tabla 7. Relación entre los factores socioculturales y la dimensión desempeño profesional

| | | | Factores Socioculturales | Desempeño profesional |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Rho de Spearman | Factores Socioculturales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,151* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,050 |
| | | N | 169 | 169 |
| | Desempeño profesional | Coeficiente de correlación | ,151* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,050 | . |
| | | N | 169 | 169 |

Conclusión.

En la tabla 7 se encontró un valor de significancia ($p=0.050=0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, considerando que existe relación directa entre los factores socioculturales y el desempeño profesional de la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, el valor de correlación ($Rho=0.151$) indico una tendencia positiva y magnitud baja.

Hipótesis específica 2:

- **Ho:** Existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción de los pacientes.
- **Ha:** Existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción de los pacientes.

Tabla 8. Relación entre los factores socioculturales y la dimensión confianza

| | | Factores | | |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|-----------------|-----------|
| | | | Socioculturales | Confianza |
| Rho de Spearman | Factores Socioculturales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,210** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,006 |
| | | N | 169 | 169 |
| | Confianza | Coeficiente de correlación | ,210** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,006 | . |
| | | N | 169 | 169 |

Conclusión.

En la tabla 8 se evidencia un valor de significancia ($p=0.006<0.05$), que indica que se rechaza la hipótesis nula, que se deduce que existe relación significativa entre los factores sociodemográficos con la dimensión confianza de la satisfacción del paciente.

De igual manera, se encontró un valor de correlación ($Rho=0.210$) que indica una tendencia positiva y una magnitud baja.

Hipótesis específica 3:

- Ho: Existe relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión educación de la satisfacción de los pacientes.
- Ha: Existe una relación directa entre los factores socioculturales y la dimensión educación de la satisfacción de los pacientes.

Tabla 9. Relación entre los factores socioculturales y la educación del paciente

| | | | Factores Socioculturales | Educación del paciente |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|------------------------|
| Rho de Spearman | Factores Socioculturales | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,143 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,063 |
| | | N | 169 | 169 |
| | Educación del paciente | Coeficiente de correlación | ,043 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,063 | . |
| | | N | 169 | 169 |

Conclusión.

En la tabla 9 se encontró un valor significativo ($p=0.63>0.05$), que indica que se acepta la hipótesis nula, deduciendo que no existe relación directa de los factores socioculturales y la dimensión educación al paciente de la satisfacción. De la misma manera se encontró un valor de correlación ($Rho=0.043$) con una tendencia positiva y magnitud baja.

V DISCUSIÓN

Para el presente estudio se planteó corroborar los resultados recopilados en las encuestas realizadas a los pacientes, que demostraron una similitud en las frecuencias entre las variables factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que asisten a un hospital nacional de Lima, en donde la mayoría de los usuarios tuvo una tendencia media en las variables estudiadas con un porcentaje regular, y una proporción menor inclinada hacia una categoría baja. Los resultados concuerdan con lo encontrado en el estudio realizado por Grimaldi et al. (2018) demostró que la mayoría 60% de los pacientes atendidos en servicios odontológicos tuvieron problemas socioeconómicos y culturales para la continuación de un tratamiento dental. Por otro lado, reportes acerca de la satisfacción hacia el paciente, demuestran resultados similares, es así, que Fernández (2020) quién a través de una evaluación a usuarios de atención odontológicas demostró que la satisfacción se manifestaba en una categoría regular. Por su parte, Dueñas (2020) precisando que la satisfacción en una muestra de pacientes de los servicios odontológicos tuvo una aceptación al 82%, y dentro de los factores se destacaron las edades de 18 a 29 años, diferenciando mayor participación de las mujeres en el estudio. En tanto, la investigación desarrollada por Pari (2020) destacó un 28% de pacientes usuarios del servicio dental satisfechos con la atención que recibían de los especialistas. Por otro lado, Mamani et al. (2017) quienes evaluaron la satisfacción en usuarios odontológicos evidenciando un nivel alto de 82% en referencia a la atención. También, Lora et al. (2016) evidenció niveles de satisfacción buenos 95% en pacientes asistentes a servicios de odontológicos.

Con respecto a las dimensiones de los factores socio-económico, socio-comunicación y cultural-costumbres existe una coherencia entre los niveles media, y baja, no encontrándose ningún usuario en la categoría alta, en este sentido, los pacientes atendidos en el hospital en mayor proporción sostienen que los servicios brindados por los profesionales odontólogos son accesibles recibiendo información oportuna sobre la salud bucal, higiene dental, uso de flúor, alimentación saludable asistiendo a las citas y tratamientos preventivos de manera consecutiva que contribuye a disminuir los índices de enfermedades periodontales, aunque una

menor cantidad de usuarios discontinúa los tratamientos, no poniendo en práctica las indicaciones del cuidado de la salud bucal, esto debido a la coyuntura de pandemia, no acostumbrándose al tratamiento por medio de recursos remotos preventivos. Al respecto, los resultados difieren del estudio realizado por Grimaldi et al. (2018), quienes evidenciaron en pobladores de zonas urbanas marginales 92% con problemas económicos serios, además, de motivos laborales no continuaron el proceso de tratamiento dental. Por otro lado, los resultados concuerdan de cierto modo con lo encontrado por López et al. (2013) demostrando que la comunicación intencional es un factor inherente en el tratamiento dental habiendo una valoración favorable de las experiencias subjetivas durante la atención clínica de salud. Por su parte, los resultados concuerdan de cierta manera con lo detallado por Mamani et al. (2017), quienes, en una población de pacientes de un centro de salud, que el ambiente donde los especialistas odontólogos desarrollaban los tratamientos eran adecuados, estando el 52% satisfechos por la atención en el servicio. En tanto, Torres et al. (2020) encontraron en pacientes de atenciones odontológicas que el 32.2 en promedio tuvo un adecuado tratamiento y duración en la atención, considerando solo experimentar 38.8% de situaciones dificultosas durante el proceso de intervención dental.

En tanto en las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, desempeño profesional, confianza y educación al paciente existe una coherencia entre el nivel medio en mayor porcentaje, en menor proporción alta y mínimamente en baja, en consecuencia, los pacientes que son atendidos diariamente en el servicio odontológico perciben que el desempeño de los profesionales como especialistas de la salud bucal le había generado un vínculo de confianza y seguridad entre paciente-odontólogo, considerando que la comunicación e información recibida del profesional odontólogo sobre las consultas de las dolencias, procedimientos, exámenes y tratamientos odontológicos requeridos era adecuada y comprensible, y que se orientaban a mantener una buena salud bucal al paciente, a pesar de la coyuntura de salud pública. Al respecto, los resultados encontrados en el estudio de Murrillo et al. (2018) destacan que el 80% de la población de pacientes estarían interesados en una atención profesional odontológica, orientándose 45% por infección de los dientes y 50% por una profilaxis completa dental. En tanto, Mamani et al. (2017) destacó un porcentaje de 66% de pacientes quienes manifestaron su

satisfacción hacia la atención técnica profesional que les ofrecía para sus urgencias dentales. Los resultados encontrados son similares al informado por Wong (2020) precisando en un grupo de pacientes de un servicio odontológico que la percepción hacia la fiabilidad de la labor desarrollada por los profesionales reflejaría un porcentaje alto de 88%, además que la empatía que se les brindaba era media al 58%. En tanto, que Pari (2020) evidencio datos que reflejarían en usuarios 44% con confianza hacia la labor que pueda brindar un odontólogo. Considerando los resultados encontrados similares al reportado por Fernández (2020) evidenciando en una muestra de usuarios que asistieron a las atenciones dentales que el 44% tuvieron una información adecuada contando con un nivel secundario. En tanto, Espinoza (2021) preciso que la educación en el paciente es importante para la atención odontológica estimando un 37% de usuarios con un nivel primario, mientras que el 10% no tuvo estudios, y que también el 54% provenía de provincias. Por otro lado, Sarango (2021) encontró en una muestra de pacientes de consultorios odontológicos 34% con un nivel de instrucción secundaria, además, no habiendo diferencias significativas entre el grado de estudio y el sexo.

Por su parte, la información inferencial demostró la existencia de relación entre las variables factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes, encontrándose un valor de significancia menor, además se estimó una correlación positiva y baja entre las variables. Al respecto, diversos estudios en sus resultados se asemejan a lo encontrado, es así, que Dueñas (2020) reporta que los factores sociodemográficos y culturales se vinculan significativamente con la satisfacción de los usuarios en un proceso de tratamiento dental. Asimismo, Grimaldi et al. (2021) concluyo que los usuarios de zonas vulnerables con características sociodemográficas eran más recurrentes a las urgencias odontológicas y su satisfacción se manifestaba en la atención preventiva de las enfermedades periodontales.

En cuanto a los datos inferenciales específicos se encontró la existencia de relación entre los factores socioculturales con la dimensión desempeño profesional de la satisfacción, considerando un valor significativo menor a lo esperado, asimismo, una correlación positiva y baja, deduciendo que a mejores puntajes en los factores socioculturales mejor será el desempeño de los profesionales. En tanto, que los resultados de estudios se asemejan de cierta manera a lo encontrado, es

por ello, que Espinoza (2021) destacó que los factores sociales y culturales se considerarían eran el género, sexo, entre otras, además, que el grado de estudio influye en la satisfacción de la atención de la población de pacientes en consultorios odontológicos. De igual manera Mamani et al. (2017) encontró que en usuarios de atenciones odontológicas que la satisfacción se basaba en la percepción acerca del desempeño técnico de los profesionales.

En tanto, también se confirmó la existencia de relación directa entre los factores sociodemográficos con la dimensión confianza de la satisfacción, considerando una significancia menor, además de una correlación positiva y baja, que indicaría a mejores puntajes en los factores sociodemográficos será mayor la confianza de los pacientes. En concordancia con el resultado estudio evidencias empíricas precisaron que los indicadores socioculturales se vinculaban con la confianza del paciente, en este sentido, López (2013) encontró que los determinantes de la satisfacción de los usuarios en una atención de odontología se enfocaban en la valoración hacia el profesional generándole una confianza en el tratamiento dental. En cambio, Lora (2016) encontró en su investigación que la mayoría de los pacientes atendidos en servicios de odontología reflejarían una incomodidad de parte de los profesionales que laborarían en una institución clínica lo que se evidenciaría en la satisfacción de la calidad.

Y finalmente, no se confirmó la existencia de relación entre los factores sociodemográficos y la dimensión educación al paciente de la satisfacción, habiendo un valor de significancia mayor, no encontrándose relación. Al respecto, los resultados difieren con lo encontrados en el estudio de Fernández (2020) que concluyó en los usuarios de atención odontológicas se debían a la educación que mantienen el paciente, siendo un factor importante en el procedimiento o tratamiento dental.

VI CONCLUSIONES

Existe relación significativa de los factores socioculturales y la satisfacción del paciente que acuden al servicio Odontológico de un Hospital de Lima-2021, con valor de significancia menor ($p=0.011<0.05$; $Rho=0.194$).

Existe relación significativa entre los factores socioculturales con la dimensión desempeño profesional de la satisfacción de los usuarios, confirmando con una significancia igual ($p=0.050<0.05$; $Rho=0.151$).

Existe relación significativa entre los factores socioculturales y la dimensión confianza de la satisfacción de los pacientes, considerando una significancia menor ($p=0.006<0.05$; $Rho=0.210$).

No se encontró relación significativa entre los factores socioculturales con la dimensión educación al paciente de la satisfacción, con un valor significativo mayor ($p=0.063>0.05$; $Rho=0.043$).

VII. RECOMENDACIONES

Los resultados encontrados en la investigación serán entregados a las autoridades de la institución de salud, para tomarlo en cuenta en las intervenciones de mejora del manejo de las situaciones sociales y culturales y de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio Odontológico.

Se plantea a los encargados del servicio Odontológico la planificación de capacitaciones en los profesionales para fortalecer el servicio de mejora continua a los usuarios a partir de lineamientos clínicos y recursos técnicos de intervención accesibles para la población.

Incentivar en la comunidad de pacientes los servicios odontológicos preventivos y promocionales, afianzando la confianza hacia la labor del profesional considerando las medidas de bioseguridad para las atenciones intrahospitalarias y externas.

Proponer un programa de lineamientos continuos educativos informativos para pacientes sobre el cuidado de la salud oral y el tratamiento de las urgencias dentales, a través de medio digitales como videos tutoriales, infografías, entre otros.

REFERENCIAS

- Abanto, J. (2011). *Metodología de la investigación*. Separata. UCV.
- Atalaya, M. C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. (Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Marcos).
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9456/Atalaya_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ara M. (2016) Las características sociodemográficas factores asociados a satisfacción. *Revista Cubana de Estomatología*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20sociodemogr%C3%A1ficas%20del%20usuario,de%20los%20servicios%20de%20salud
- Arguedas-Arguedas, O. (2010). Elementos básicos de bioética en investigación. *Acta médica costarricense*, 52, 2, 76-78.
https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022010000200004
- Baltazar, S., & Rubén, D. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba-Tarma-enero a junio 2018*. (Tesis de maestría, Universidad Daniel Alcides Carrión).
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2156/1/T026_04070201_M.pdf
- Calderón, R. (2018). *Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018*.
<http://190.187.227.76/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20-%20Renatto%20Calder%c3%b3n%20Pardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carreño, J. Consentimiento informado en investigación clínica: Un proceso dinámico. *Persona y Bioética*, 20(2): 232-243.
http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/personaybioetica/article/view/232/html_1

- Cornejo J. (1890). Calidad de atención.
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/291/1/T026_21132761_M.pdf
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334. (Original word Published 1950).
- Díaz-Cárdenas, S., Rojano-Rodríguez, A., Alvarez, A. H., Galarza, M., & Ardila-Torres, A. (2021). Percepción de pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. *Duazary*, 18(2), 163-174.
<http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073/2980>
- Dueñas, G. R. (2020). *Factores sociodemográficos relacionados a la satisfacción de la atención odontológica en el Hospital Antonio Barrionuevo Lampa. 2019.*(Tesis de maestría, Universidad San Agustín de Arequipa).
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10814>
- Dyer, T. y Owens, J. (2016). *The Acceptability of Healthcare: From Satisfaction to Trust Community Dental Health.* Kuwait
- Hoz de la Cruz, E. I., Galindo Ramírez, S. M., & Giraldo Osorio, L. A. (2021). Calidad en la atención odontológica percibida por los usuarios de la clínica salud vital IPS.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33838/1/2021_DelaHozGalindoyGiraldo-calidad_atenci%c3%b3n_odontologica.pdf
- Eguía, C. (2019). *Validez y confiabilidad de Instrumentos.* Separata no publicada.
- Elizondo-Elizondo, J., Quiroga-García, M.A., Palomares-Gorham, P.I. y Martínez-González, G.I. *La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico*, 12, (1).
- Espinoza Salcedo, A. R. (2021). *Nivel de satisfacción y factores sociodemográficos asociados de los usuarios que asisten a los servicios de la Unidad Médico Legal II Amazonas 2019.* (Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán).
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8135/Espinoza%20Salcedo%2c%20Alexander%20Roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fariño, J. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2588, 0551.

<https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

Fernández Ch. J. (2020). 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 2018. *Medicina Legal de Costa Rica*, 37(1), 162-178.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es

García L. (2015). Satisfacción de los usuarios con el servicio de salud bucal. *Revista Cubana de Estomatología*.
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=En%20general%2C%20el%20porcentaje%20de,\(82%20%25%20a%2087%20%25\).&text=Tambi%C3%A9n%20se%20han%20encontrado%20elevadas,del%20personal%20del%20servicio%20dental.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=En%20general%2C%20el%20porcentaje%20de,(82%20%25%20a%2087%20%25).&text=Tambi%C3%A9n%20se%20han%20encontrado%20elevadas,del%20personal%20del%20servicio%20dental.)
L

Grimaldi, R., Torres, K. y Jing, L. (2018). Características sociodemográficas en las zonas de vulnerabilidad. *Revista odontológica*, 7(8):9-11.

Gulías, E. J., Díez, N. L. y Pereira, M. (2013). Los componentes de la satisfacción de los pacientes y su utilidad para la gestión hospitalaria. *Revista Española de Ciencia Política*, (32), 161-181.

Hernández, R. Fernández C. Baptista L. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. (1° ed.). McGraw Hill.

López (2015) Grado de satisfacción de la calidad de atención odontológica que reciben los pacientes adultos que asisten al Centro de Salud 24 de mayo, <http://181.198.63.90/bitstream/123456789/228/1/OD-T1287.pdf>

López, J., Pilataxi, S., Rodríguez, L., & Velasquez, A. (2018). Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc y Polit Salud*, 12 (24), 209-225.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>

López-Garvía AJ. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario*

- dental satisfaction questionnaire*. (Tesis de doctorado, Universidad Valencia). [http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis Doctoral _Estudio de la satisfacción en Odontología me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24925/Tesis%20Doctoral%20_Estudio%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20Odontolog%C3%ADa%20me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lora, I.M., Tirado, L.R., Montoya, J.L. y Simancas, M.A. (2016). *Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia*, *Rev.Nac.Odontol*, 12(23):31-40. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>
- Luna, K. E. (2020). Comparación del nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a un servicio odontológico en una clínica privada con un hospital público. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817>
- Mamani, A.W. (2017). *Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017*. [Tesis para obtener el título de cirujano dentista, Universidad Nacional Del Altiplano]. Repositorio Institucional UNA-PU. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani Mamani Armando Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4540/Mamani_Mamani_Armando_Wilston.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, N. (2010). La ética y la investigación en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 26, 1, 18-29. https://www.medicinabuenosaires.com/demo/revistas/vol60-00/2/v60_n2_255_258.pdf
- Ministerio de Salud (2013). *Satisfacción*. MINSA. <https://www.gob.pe/minsa/>
- Murillo, Á. & Morales, C. (2018). *Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín*. *Revista San Gregorio*, 1390-7247. <http://201.159.222.49/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/559>
- Kerlinger, F. (1979). *La investigación del comportamiento*. Interamericana.
- Pari, M. F. (2021). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los Usuario del servicio de odontología del centro de Salud Santa Adriana Setiembre–Noviembre Juliaca 2019*. (Tesis de pregrado, Universidad Andina nector Cáceres Velásquez). Salvador T. (2015) Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=En%20general%2C%20el%20porcentaje%20d

[e,\(82%20%25%20a%2087%20%25\).&text=Tambi%C3%A9n%20se%20han%20encontrado%20elevadas,del%20personal%20del%20servicio%20dental.](#)

- Pezo Arteaga, D., & Ríos Carrasco, A. C. (2012). *Satisfacción del paciente postoperado con la atención de enfermería en el servicio de cirugía del HOSPITAL II-2 MINSA Tarapoto. Junio-Agosto 2012.* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Martín). http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2221/TP_ENF_00044_2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarango, I. G. (2021). *Nivel de satisfacción en la atención de pacientes en un consultorio odontológico de la provincia de Sullana, 2021.* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62985/Sarango_PIG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Silvana, M. S. (2018). Factores sociodemográficos y culturales asociados a los hábitos de salud bucal en individuos adultos. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(4), 259-266. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000400007
- Stedman T. (1998). *Diccionario de Ciencias Médicas.* (25ª ed.). Médica Panamericana
- SPSS (2017). *Base System User Guide SPSS 25.0 para Windows.* USA: SPSS.
- Tamayo, J. (2003). *El proceso de investigación científica.* Limusa
- Torres, E. A., Delgado-Morales, F. N. y Rodríguez, M. J. (2020). Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. *Revista Nacional de Odontología*, 16(2), 1-18. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/4016/3136>
- Valencia, M. (2017). Factores socio-culturales determinantes en la elección de un tratamiento odontológico. *Odontología Activa Revista Científica*, 2(1), 15-20. <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/166/216>
- Valero, M. (2017) La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. *Revista de odontología.* <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/40/48>

- Vásquez, G., Corsini, G., Silva, M., Fuentes, J., Chanin, M. y Santibáñez, J. (2016). Instrumento para medir satisfacción de pacientes sobre atención clínica odontológica. *Rev Cubana Estomatol*, 10(1): 129-134.
- Wong, W. A. J. (2020). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya-Chiclayo*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48578/Wong_DWAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yépez-Chamorro, MC., Ricaurte-Cepeda, M. y Jurado, DM. (2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Univ Salud*, 20(2): 97-110. Doi:
<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

ANEXOS

Anexo 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TITULO: Factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima, 2021

AUTOR: Rosmeri Aurora De La Cruz Aliaga

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | | | | |
|---|--|---|--|---|--------------|---------------------------|---|--|
| Problema general ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima 2021? Problemas específicos 1.- ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales el desempeño profesional en la atención a los pacientes que acuden al servicio odontológico de un | Objetivo General Determinar la relación entre los factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021. Objetivos específicos 1.-Determinar la relación entre los factores socioculturales y el desempeño profesional en la atención a los pacientes que acuden al servicio | Hipótesis general Existe relación significativa entre los factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021. Hipótesis específicas Existe relación entre los factores socioculturales y el desempeño profesional en la atención a los pacientes que acuden al servicio odontológico de un | VARIABLES: FACTORES SOCIOCULTURALES | | | | | |
| | | | VARIABLE: Factores Socioculturales | | | | Bajo: 12-28 Regular:29-45 Alto: 46-60 | |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES/RANGO | |
| | | | Económico | - Capacidad económica - Espacio adecuado - Disponibilidad de tiempo | 1-4 | Ordinal | Bajo: 4-9 Regular:10-15 Alto:16-20 | |
| Comunicación | - Información sobre control de salud bucal - Comunicación sobre seguimiento de control bucal - Absolución de inquietudes sobre control de salud bucal | 5-8 | Ordinal | Bajo: 4-9 Regular: 10-15 Alto: 16-20 | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--------------|---------------------------|--|--|
| <p>hospital de Lima - 2021? 2.- ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la confianza que muestran de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima 2021? 3.- ¿Cuál es la relación entre los factores socioculturales y la educación de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021?</p> | <p>odontológico de un hospital de Lima - 2021. 2.-Determinar la relación entre los factores socioculturales y la confianza que muestran los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021. 3.-Determinar la relación entre los factores socioculturales y la educación de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021.</p> | <p>hospital de Lima - 2021 . Existe relación entre los factores socioculturales y la confianza que muestran los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima - 2021. Existe relación entre los factores socioculturales y la educación de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un hospital de Lima- 2021.</p> | | - Llamadas sobre preocupación sobre control bucal | | | | |
| | | | Costumbre con el tratamiento | - Cumplimiento de prácticas de higiene bucal - Conoce sobre buenos resultados sobre la higiene bucal - Acostumbra a usar flúor - Conocimiento de alimentación saludable | 9-12 | Ordinal | Bajo: 4-9 Regular: 10-15 Alto: 16-20 | |
| | | | VARIABLE: Satisfacción del paciente | | | | | Bajo: 15-35 Regular: 36-56 Alto: 57-75 |
| | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | NIVELES/RANGO | |
| | | | Desempeño Profesional | - Conocimiento - Procedimiento - Habilidad - Destreza | 1-6 | Ordinal | Bajo: 6-14 Regular:15-23 Alto:24-30 | |
| | | | Confianza | - Empatía | 7-12 | Ordinal | Bajo: 6-14 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|------------------------|---|-------|---------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> - Comprensión - Apoyo emocional - Respeto | | | <p>Regular:15-23 Alto:24-30</p> |
| | | | Educación del paciente | <ul style="list-style-type: none"> - Orientación - Prevención - Intervención educativa | 13-15 | Ordinal | <p>Bajo: 3-7 Regular: 8-12 Alto: 13-15</p> |

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

La presente encuesta se realizará con fines académicos de investigación a fin de conocer sobre factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico del hospital de Lima, por lo que su opinión es muy valiosa. Para ello le solicitamos conteste la siguiente encuesta marcando con un aspa (X) en la respuesta que más se adecue según su punto de vista.

| ITEM | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------------|------------------|----------|------------|--------------------------|
| VARIABLE (X): Factores socioculturales | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Economico | | | | | |
| 1.- Su capacidad económica le permite cubrir los gastos para su tratamiento odontológico | | | | | |
| 2.- cuenta con los recursos económicos que implica traslados hasta el centro odontológico | | | | | |
| 3.- cuenta en su hogar con el servicio de salubridad y productos adecuados para realizar su higiene bucal | | | | | |
| 4.- Dispone de por lo menos 3 momentos al día para realizar su higiene bucal | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Comunicación | | | | | |
| 5.-Recibe información del Odontólogo tratante sobre los beneficios del control bucal | | | | | |
| 6.-El odontólogo tratante lo felicita por estar siguiendo las indicaciones del control bucal en su hogar | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 7.-El odontólogo que lo atiende responde a sus inquietudes respecto a su tratamiento de salud bucal | | | | | |
| 8.-En el caso de no asistir a una cita el odontólogo lo llama para conocer los motivos de la no asistencia y reprogramar la cita | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Costumbre con el tratamiento | | | | | |
| 9.- Pone en práctica las pautas de higiene bucal que el odontólogo le indico | | | | | |
| 10.-Observa y comunica de los buenos resultados de la conservación de su salud bucal | | | | | |
| 11.-Reconoce la cantidad de fluor necesaria que debe aplicar para su salud bucal | | | | | |
| 12.-Consume una alimentación saludable que contribuya a mantener una buena salud bucal | | | | | |

| ITEM | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| VARIABLE (Y) SATISFACCION DEL PACIENTE | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: desempeño profesional | | | | | |
| 1.-Los odontólogos se explica cómo se llevara a cabo el tratamiento | | | | | |
| 2.-Los odontólogos muestra habilidad en el manejo de los procedimientos odontológicos | | | | | |
| 3.-Los odontólogos muestra seguridad al realizar el procedimiento odontológico | | | | | |
| 4- Ls odontólogos le indica adecuadamente los cuidados que debe tener como paciente. | | | | | |
| 5.-Los odontólogos le brinda los consejos adecuados para mantener una buena salud bucal | | | | | |
| 6.- Existe una buena comunicación paciente-medico Odontólogo. | | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Confianza | | | | | |
| 7- Los odontólogos se muestran buen ánimo cuando lo atienden | | | | | |
| 8- Se siente en confianza para realizar preguntas por su tratamiento al odontólogo | | | | | |
| 9.-Considera que los odontólogos se sienten capaz de entender cómo se siente. | | | | | |
| 10.-Considera que los odontólogos cuentan con el tiempo suficiente para atender a los pacientes | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 11- Hablar con el odontólogo sobre su estado le hace sentir mejor | | | | | |
| 12- Se siente discriminado o marginado por los odontólogos | | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Educación | | | | | |
| 13.- Los odontólogos explican los procedimientos con un lenguaje claro y comprensible | | | | | |
| 14.- Se le orienta de forma práctica con información pertinente | | | | | |
| 15.- Le explican con detalle de los exámenes que necesita realizarse. | | | | | |

Anexo 3. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES SOCIOCULTURALES

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|---|--|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIÓN 1 Económico | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Su capacidad económica le permite cubrir los gastos para su tratamiento odontológico | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 2 | Cuenta con los recursos económicos que implica traslados hasta el centro odontológico. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 3 | Cuenta en su hogar con el servicio de salubridad y productos adecuados para realizar su higiene bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 4 | Dispone de por lo menos 3 momentos al día para realizar su higiene bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| DIMENSIÓN 2 Comunicación | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Recibe información del Odontólogo tratante sobre los beneficios del control bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 6 | El odontólogo tratante lo felicita por estar siguiendo las indicaciones del control bucal en su hogar. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 7 | El odontólogo que lo atiende responde a sus inquietudes respecto a su tratamiento de salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 8 | En el caso de no asistir a una cita el odontólogo lo llama para conocer los motivos de la no asistencia y reprogramar la cita. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| DIMENSIÓN 3 Costumbre con el tratamiento | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Pone en práctica las pautas de higiene bucal que el odontólogo le indicó. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 10 | Observa y comunica de los buenos resultados de la conservación de su salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 11 | Reconoce la cantidad de fluor necesaria que debe aplicar para su salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 12 | Consumo una alimentación saludable que contribuya a mantener una buena salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): precisar ciertos ítems.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Miranda López DNI: 07563425

Especialidad del validador: Psicólogo 28 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 SATISFACCIÓN DEL PACIENTE


| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIÓN 1 Desempeño profesional | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Los odontólogos se explica cómo se llevara a cabo el tratamiento | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 2 | Los odontólogos muestra habilidad en el manejo de los procedimientos odontológicos. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 3 | Los odontólogos muestra seguridad al realizar el procedimiento odontológico. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 4 | Los odontólogos le indica adecuadamente los cuidados que debe tener como paciente. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 5 | Los odontólogos le brinda los consejos adecuados para mantener una buena salud bucal | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 6 | Existe una buena comunicación paciente-medico Odontólogo | | | | x | | | | x | | | | x | |
| DIMENSIÓN 2 Confianza | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Los odontólogos se muestran buen ánimo cuando lo atienden. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 8 | Se siente en confianza para realizar preguntas por su tratamiento al odontólogo. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 9 | Considera que los odontólogos se sienten capaz de entender cómo se siente. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 10 | Considera que los odontólogos cuentan con el tiempo suficiente para atender a los pacientes. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 11 | Hablar con el odontólogo sobre su estado le hace sentir mejor | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 12 | Se siente discriminado o marginado por los odontólogos | | | | x | | | | x | | | | x | |
| DIMENSIÓN 3 Educación | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Los odontólogos explican los procedimientos con un lenguaje claro y comprensible. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 14 | Se le orienta de forma practica con información pertinente. | | | | x | | | | x | | | | x | |
| 15 | Le explican con detalle de los exámenes que necesita realizarse.. | | | | x | | | | x | | | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Carlos Miranda López DNI: 07563425

Especialidad del validador: Psicólogo 28 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 FACTORES SOCIOCULTURALES

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias | |
|----|--|--------------------------|----------|----------|----------|-------------------------|----------|----------|----------|-----------------------|----------|----------|----------|-------------|--|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| | DIMENSIÓN 1 Económico | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Su capacidad económica le permite cubrir los gastos para su tratamiento odontológico | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 2 | Cuenta con los recursos económicos que implica traslados hasta el centro odontológico. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 3 | Cuenta en su hogar con el servicio de salubridad y productos adecuados para realizar su higiene bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 4 | Dispone de por lo menos 3 momentos al día para realizar su higiene bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| | DIMENSIÓN 2 Comunicación | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 5 | Recibe información del Odontólogo tratante sobre los beneficios del control bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 6 | El odontólogo tratante lo felicita por estar siguiendo las indicaciones del control bucal en su hogar. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 7 | El odontólogo que lo atiende responde a sus inquietudes respecto a su tratamiento de salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 8 | En el caso de no asistir a una cita el odontólogo lo llama para conocer los motivos de la no asistencia y reprogramar la cita. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| | DIMENSIÓN 3 Costumbre con el tratamiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | | |
| 9 | Pone en práctica las pautas de higiene bucal que el odontólogo le indico. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 10 | Observa y comunica de los buenos resultados de la conservación de su salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 11 | Reconoce la cantidad de fluor necesaria que debe aplicar para su salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |
| 12 | Consumo una alimentación saludable que contribuya a mantener una buena salud bucal. | | | | x | | | | x | | | | | x | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): desarrollar una validez de constructo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Carlos Alberto Félix Tasayco DNI: 21796824

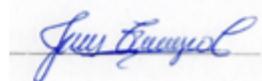
Especialidad del validador: Psicólogo 28 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 DEL PACIENTE

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|--|--|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| DIMENSIÓN 1 Desempeño profesional | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Los odontólogos se explica cómo se llevara a cabo el tratamiento | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 2 | Los odontólogos muestra habilidad en el manejo de los procedimientos odontológicos. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 3 | Los odontólogos muestra seguridad al realizar el procedimiento odontológico. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 4 | Los odontólogos le indica adecuadamente los cuidados que debe tener como paciente. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 5 | Los odontólogos le brinda los consejos adecuados para mantener una buena salud bucal | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 6 | Existe una buena comunicación paciente-medico Odontólogo | | | | x | | | | x | | | | | x |
| DIMENSIÓN 2 Confianza | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Los odontólogos se muestran buen ánimo cuando lo atienden. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 8 | Se siente en confianza para realizar preguntas por su tratamiento al odontólogo. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 9 | Considera que los odontólogos se sienten capaz de entender cómo se siente. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 10 | Considera que los odontólogos cuentan con el tiempo suficiente para atender a los pacientes. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 11 | Hablar con el odontólogo sobre su estado le hace sentir mejor | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 12 | Se siente discriminado o marginado por los odontólogos | | | | x | | | | x | | | | | x |
| DIMENSIÓN 3 Educación | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Los odontólogos explican los procedimientos con un lenguaje claro y comprensible. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 14 | Se le orienta de forma practica con información pertinente. | | | | x | | | | x | | | | | x |
| 15 | Le explican con detalle de los exámenes que necesita realizarse.. | | | | x | | | | x | | | | | x |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): desarrollar una validez de constructo

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Carlos Alberto Félix Tasayco DNI: 21796824

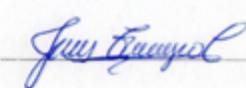
Especialidad del validador: Psicólogo 28 de mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

MENTOR DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE FACTORES SOCIOCULTURALES

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | DIMENSION 1 Económico | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Su capacidad económica le permite cubrir los gastos para su tratamiento odontológico. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 2 | Cuenta con los recursos económicos que implica traslados hasta el centro odontológico. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | Cuenta en su hogar con el servicio de salubridad y productos adecuados para realizar su higiene bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 4 | Dispone de por lo menos 3 momentos al día para realizar su higiene bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSION 2 Comunicación | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Recibe información del Odontólogo tratante sobre los beneficios del control bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | El odontólogo tratante lo felicita por estar siguiendo las indicaciones del control bucal en su hogar. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 7 | El odontólogo que lo atiende responde a sus inquietudes respecto a su tratamiento de salud bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 8 | En el caso de no asistir a una cita el odontólogo lo llama para conocer los motivos de la no asistencia y reprogramar la cita. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSION 3 Costumbre con el tratamiento | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Pone en práctica las pautas de higiene bucal que el odontólogo le indicó. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | Observa y comunica de los buenos resultados de la conservación de su salud bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Reconoce la cantidad de fluor necesaria que debe aplicar para su salud bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | Consumo una alimentación saludable que contribuya a mantener una buena salud bucal. | | | | X | | | | X | | | | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Realizar la confiabilidad de la prueba

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: César Eguía Elias DNI: 07512106

Especialidad del validador: Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

28 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DEL PACIENTE

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | | | Relevancia ² | | | | Claridad ³ | | | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|---|---|---|-------------------------|---|---|---|-----------------------|---|---|---|-------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| | DIMENSION 1 Desempeño profesional | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Los odontólogos se explica como se llevara a cabo el tratamiento | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 2 | Los odontólogos muestra habilidad en el manejo de los procedimientos odontológicos. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 3 | Los odontólogos muestra seguridad al realizar el procedimiento odontológico. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 4 | Los odontólogos le indica adecuadamente los cuidados que debe tener como paciente. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 5 | Los odontólogos le brinda los consejos adecuados para mantener una buena salud bucal | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 6 | Existe una buena comunicación paciente-medico Odontólogo | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSION 2 Confianza | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 7 | Los odontólogos se muestran buen ánimo cuando lo atienden. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 8 | Se siente en confianza para realizar preguntas por su tratamiento al odontólogo. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 9 | Considera que los odontólogos se sienten capaz de entender como se siente. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 10 | Considera que los odontólogos cuentan con el tiempo suficiente para atender a los pacientes. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 11 | Hablar con el odontólogo sobre su estado le hace sentir mejor | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 12 | Se siente discriminado o marginado por los odontólogos | | | | X | | | | X | | | | | X |
| | DIMENSION 3 Educación | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | |
| 13 | Los odontólogos explican los procedimientos con un lenguaje claro y comprensible. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 14 | Se le orienta de forma practica con información pertinente. | | | | X | | | | X | | | | | X |
| 15 | Le explican con detalle de los exámenes que necesita realizarse. | | | | X | | | | X | | | | | X |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Realizar la confiabilidad de la prueba

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: César Eguia Elias DNI: 07512106

Especialidad del validador: Psicólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: 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

28 de mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

| | | | | | |
|------------|---|--|--|--|--|
| | | | | | V = V de Aiken |
| Max | 4 | | | | \bar{X} = Promedio de calificación de jueces |
| Min | 1 | | | | k = Rango de calificaciones (Max-Min) |
| K | 3 | | | | l = calificación más baja posible |

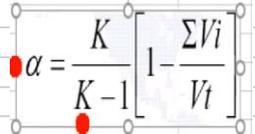
Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

| | | J1 | J2 | J3 | J4 | Media | DE | V Aiken | Interpretación de la V |
|---------|-------------|----|----|----|----|-------|------|-------------|------------------------|
| ITEM 1 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 2 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 3 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 4 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 5 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 6 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 7 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 8 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 9 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 10 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 2 | 4 | 3,6 | 0,89 | 0,87 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 11 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 12 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 13 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 14 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| ITEM 15 | Relevancia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Pertinencia | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | Claridad | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0,00 | 1,00 | Valido |
| | | | | | | | | 1,00 | Valido |

Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos

| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | SUMA X SUJETO | | | |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------------|--------------------------|------|--|
| Sujeto 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 59 | | | |
| Sujeto 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 60 | | | |
| Sujeto 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 58 | | | |
| Sujeto 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 55 | | | |
| Sujeto 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 51 | | | |
| VARIANZAS | 0,2 | 0,3 | 0 | 0 | 0,8 | 0,3 | 0,3 | 0 | 0,3 | 0,3 | 0,2 | 0 | | ALFA | 0,81 | |
| | | | | | | | | | | | | | | K | 12 | |
| | | | | | | | | | | | | | | K-1 | 11 | |
| | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA V _i | 2,7 | |
| | | | | | | | | | | | | | | SUMATORIA V _t | 10,6 | |



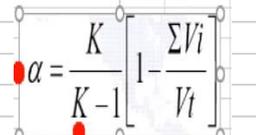
α (Alfa) =

K (número de ítems) =

V_i (varianza de cada ítem) =

V_t (varianza total) =

| | Item 1 | Item 2 | Item 3 | Item 4 | Item 5 | Item 6 | Item 7 | Item 8 | Item 9 | Item 10 | Item 11 | Item 12 | Item 13 | Item 14 | Item 15 | SUMA X SUJETO |
|-----------|--------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------|
| Sujeto 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 52 |
| Sujeto 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 50 |
| Sujeto 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 69 |
| Sujeto 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 63 |
| Sujeto 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 60 |
| VARIANZAS | 0,2 | 0,7 | 1,3 | 0,3 | 2,3 | 0,7 | 0,5 | 0,2 | 1,2 | 0,7 | 0,3 | 0,3 | 0 | 0,8 | 1,2 | |
| | | ALFA | 0,84 | | | | | | | | | | | | | |
| | | K | 15 | | | | | | | | | | | | | |
| | | K-1 | 14 | | | | | | | | | | | | | |
| | | SUMATORIA | 10,7 | | | | | | | | | | | | | |
| | | SUMATORIA | 49,4 | | | | | | | | | | | | | |



Anexo 6. Estimación de la Muestra



Asesoría Económica & Marketing
Copyright 2009

Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

Margen: 5%
Nivel de confianza: 95%
Poblacion: 300

Tamaño de muestra: 169

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra
z= Nivel de confianza deseado
p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)
q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)
e= Nivel de error dispuesto a cometer
N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Fuente: https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php