



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes  
atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA**

**AUTORES:**

Mujica Florindez, Diana Iveth (ORCID: 0000-0001-7251-325X)

Muñoz Plasencia, Susan (ORCID: 0000-0001-8379-0658)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios por ser mi fortaleza y soporte,  
a mi familia por su apoyo y a mi amado  
hijo Thiago por iluminar mi vida con su existencia.

Diana Mujica Florindez

Al Altísimo Dios por guiar cada paso de mi vida.  
A mi madre por su esfuerzo y apoyo. A mi esposo  
y a mis hijas que son el motivo y la inspiración  
para seguir adelante.

Susan Muñoz Plasencia

## **Agradecimiento**

A nuestra asesora, la Dra. Carmen Teresa Ibáñez Sevilla  
por sus grandes y significativos conocimientos compartidos,  
por su paciencia y por guiarnos a elaborar el presente trabajo.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización de las variables.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	18
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	22
REFERENCIAS.....	23
ANEXOS .....	32

Anexo 1 Matriz de operacionalización de variables

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

Anexo 3 Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Anexo 4 Solicitud para la ejecución de la investigación

Anexo 5 Consentimiento informado

Anexo 6 Evidencia del llenado del cuestionario

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021 .....	14
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021, según sexo .....	15
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, según grupo etario 2021.....	16
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021, según grado de instrucción.....	17

## Resumen

Actualmente la odontología se ha vuelto muy competitiva donde la exigencia laboral implica ofrecer los mejores tratamientos de calidad y servicios para lograr la mayor satisfacción de los pacientes que acuden a la consulta. Dicho estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al centro odontológico, así también el nivel de satisfacción según sexo, según grupo etario y según grado de instrucción. Para ello la población estuvo conformada por los pacientes que acudieron al Centro odontológico durante los meses de abril, mayo y junio, encuestándose a 110 personas. Los resultados encontraron un nivel muy eficiente de satisfacción, donde se obtuvo un puntaje del 100 % de la satisfacción por parte de los pacientes, correspondiendo a 110 personas encuestadas.

Se concluyó que existe un nivel muy eficiente de satisfacción de los pacientes atendidos, según sexo, según grupo etario y grado de instrucción respectivamente.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, centro odontológico, atención odontológica.

## **Abstract**

Currently dentistry has become very competitive where the labor demand involves offering the best quality treatments and services to achieve the greatest satisfaction of the patients who come to the consultation. This study aimed to determine the level of satisfaction of patients who come to the dental center, as well as level of satisfaction according to sex, according to age group, according to degree of education.

For this, the population was made up of patients who came to the dental center during the months of April, May and June, surveying 110 people. The results found a very efficient level of satisfaction, where a 100% promptness of the satisfaction by the patients was obtained, corresponding to 110 people surveyed.

The study concluded that there is a very efficient level of satisfaction of the patients attended, according to sex, according to age group and degree of education respectively.

**Key words:** Satisfaction patient, dental center, dental care.



## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción es el cumplimiento de las expectativas del cliente en un concepto psicológico que involucra sentimiento de bienestar y placer al obtener lo deseado de un servicio o producto; por consiguiente podemos medir el nivel de satisfacción del cliente de forma directa, así como sus expectativas, necesidades y deseos.<sup>1</sup>

En la década de 1970 se inició la exploración de la satisfacción del cliente, cuando el movimiento de los consumidores estaba relacionado directamente con la calidad de los servicios ofrecidos.<sup>2</sup> Así pues, la calidad de los servicios de atención médica se volvió un tema importante en todo el mundo.<sup>3</sup>

Tal es así, que la satisfacción del paciente no solo se volvió esencial en la evaluación de la calidad general sino también en la mejora de los servicios de atención médica,<sup>4,5</sup> debido a que es uno de los puntos más importantes dentro de cada establecimiento de salud y puede considerarse como un resultado de la atención dental y de los resultados clínicos obtenidos.<sup>5</sup>

La prestación de servicios de salud no se puede comparar con otros servicios que ofrece otras identidades porque no es un producto físico, es intangible y se basa en interacciones humanas, dejando sensaciones agradables (positivas) o desagradables (negativas) que posteriormente se traducen en sentimientos de satisfacción e insatisfacción.<sup>6</sup>

La satisfacción del paciente y la calidad del servicio está dada no sólo por sus instalaciones sino también por los servicios de salud que aportan los trabajadores que laboran en dichas instalaciones. El odontólogo es uno de los trabajadores de la salud que debe de mantener en todo momento la satisfacción del paciente de acuerdo con los estándares de competencia establecidos por las organizaciones profesionales, por ello, los odontólogos deben brindar servicios de salud a la comunidad.<sup>7</sup>

La satisfacción del paciente y los servicios de salud dental, es la relación entre la percepción del paciente del servicio recibido después de haber sido atendido, con las expectativas del paciente antes de recibir dicho servicio. Si se cumplen las expectativas del paciente, significa que el servicio ha brindado una atención

de calidad la cual es sobresaliente y también conducirá a una alta satisfacción del paciente, por tanto, es una medida útil que se puede utilizar para evaluar la calidad del servicio; dicho ello en la presente investigación, se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021?

En un medio competitivo como la odontología donde la exigencia laboral implica ofrecer tratamientos de calidad, brindando las diferentes opciones para solucionar los problemas que presentan los pacientes tanto a nivel funcional y estético logrando devolver la salud oral al paciente; todo ello es considerado vital y de gran ayuda para mejorar la satisfacción en los pacientes atendidos.<sup>8</sup>

El presente trabajo aportará datos estadísticos sobre el nivel de satisfacción los cuales servirán a los odontólogos, a los usuarios en general y especialmente al Centro Odontológico Corcuera, con la finalidad de que ellos se puedan plantear estrategias para mantener o mejorar el nivel de satisfacción de sus paciente; Así también servirá de base para futuras investigaciones aportando estrategias como la capacitación odontológica con la finalidad que tenga mejoras para una buena atención odontológica.

Considerando lo anteriormente mencionado se realiza este presente estudio con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Centro odontológico, Trujillo 2021 y como objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021 según sexo; determinar el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021 según grupo etario, finalmente determinar el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021 según grado de instrucción.

## II. MARCO TEÓRICO

Hawkesford J. et al.<sup>9</sup> (2020) en Australia, realizaron un estudio con el objetivo medir las percepciones de salud bucal y la satisfacción del cliente entre los adultos sin hogar y la desventaja que reciben en la atención dental centrada en la comunidad, el estudio fue de tipo descriptivo, utilizaron una muestra de 79 clientes que asistieron a la Clínica de Salud Oral St. Patrick (SPOHC). Los encuestados llenaron un conjunto de cuestionarios: Antes de su cita dental el Artículo de Salud Bucal Global de Locker (LGOHI) y el Perfil de Impacto en la Salud Bucal-14 (OHIP-14) e inmediatamente después de la cita el Artículo de Salud Bucal Global de Locker (LGOHI) y el Cuestionario de Satisfacción del Cliente- 4 (CSQ-4). Se encontró que 7 (8.2%) no completaron el segundo LGOHI y 5 (5.9%) tampoco el CSQ-4; el 91,5% tenían casi todas o la mayoría de sus necesidades satisfechas, el 97,3% afrontaron sus problemas de forma más eficaz, 96.8% si regresarían a SPOHC en busca de más ayuda para problemas dentales, finalmente el 97.3% estuvieron muy satisfechos con el servicio dental que habían recibido. Dicho estudio concluyó en que los participantes reaccionaron de manera favorable a sus condiciones bucales mejoradas; así también se manifestaron niveles altos de satisfacción en las clínicas dentales centradas en la comunidad, esta medición es útil para los servicios dentales similares así como para los grupos menos favorecidos.

Tanbakuchi B, et al.<sup>3</sup> (2018) en Irán realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios prestados en los Departamentos de Endodoncia, Periodoncia e Implantes, Odontología Pediátrica y Odontología Operativa de la clínica dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de Ciencias Médicas de Shahrekord, estudio de tipo descriptivo, analítico y transversal, utilizaron una muestra de 400 pacientes seleccionados al azar, los cuales fueron elegidos y encuestados uno de cada cuatro pacientes así mismo les realizaron entrevistas personales y telefónicas para pacientes pediátricos lo llenaron entrevistando a los padres o acompañantes del paciente. Se encontró que el 77,5%

reportaron mejoría en sus condiciones y estaban completamente satisfechos con los servicios prestados, el 12% informó que sus condiciones empeoraron, por tanto, estaban insatisfechos con sus tratamientos, mientras que el 19,5% no informaron cambios en sus condiciones. El estudio concluyó que el nivel de satisfacción de los pacientes que visitan los diferentes departamentos de la clínica dental fue relativamente favorable, pero considerando un pequeño porcentaje de pacientes insatisfechos es que deben mejorar la calidad de atención y los servicios que brinda la clínica.

Macarevich A, et al.<sup>10</sup> (2018) en Brasil realizaron un estudio con el objetivo de dar a conocer los niveles de satisfacción de los pacientes en tres diferentes grupos de edad y estudiar la asociación entre la satisfacción del paciente y los diferentes tipos de servicios dentales. El proceso de muestreo fue por conglomerados, utilizaron una muestra de 19.400 pacientes que fueron entrevistados y examinados por un dentista capacitado que utilizó un cuestionario con preguntas cerradas en una escala tipo Likert de cinco niveles. Se encontró que los adolescentes de 15 a 19 años presentaron un nivel de satisfacción bueno en un 58%, los adultos de 35 a 44 años en un 57,0 %, y los adultos mayores de 65 a 74 años en un 57,4%. Así también el 48,1% utilizó los servicios públicos, el 40,2% utilizó servicios privados y solo el 11,7% utilizó el plan de salud. Más del 85% evaluaron los servicios como buenos o muy buenos y pocos participantes evaluaron los servicios como malos (2,9%) y muy malos (1,4%). El estudio concluyó que los brasileños estuvieron muy satisfechos con los servicios dentales pero las visitas dentales en los servicios públicos se asociaron con una menor satisfacción por lo que mejoraron la calidad de atención. Los hallazgos indican la necesidad de mantener las políticas públicas de salud bucal así como utilizar instrumentos multidimensionales y poblacionales para evaluar la satisfacción de los usuarios, comprender las diferencias entre los tipos de servicios y mejorar la satisfacción y la atención.

Parra E. et al.<sup>11</sup> (2018) en México realizaron un estudio con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio

odontológico de las Clínicas Odontológicas Integrales de Pregrado y Posgrado de la Universidad de Guadalajara. Estudio de tipo transversal, observacional y descriptivo. Se encuestaron a 390 pacientes de los cuales 240 pacientes fueron atendidos en las clínicas de pregrado y 150 pacientes atendidos en las clínicas de posgrado. Se encontró que el 90% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado estaban totalmente satisfechos con la atención recibida, al igual que el 95,3% de los pacientes atendidos en las clínicas de posgrado. El estudio concluyó que los pacientes de las clínicas odontológicas calificaron de eficientes a los alumnos de ambos grados académicos debido a que atendieron sus necesidades odontológicas.

Aldosari M, et al.<sup>12</sup> (2017) en Brasil realizaron un estudio con el objetivo de evaluar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes con el tratamiento dental en la Atención Primaria de Salud (APS); estudio tipo transversal y fue a nivel nacional para evaluar y comprender los factores asociados con la satisfacción del paciente realizada por el Ministerio de Salud de Brasil, utilizaron una muestra de 9,120 pacientes y se los entrevistó mediante un cuestionario. Encontraron que la forma de atención a los participantes en el servicio dental fue muy bueno en un 31,5%. El estudio concluyó que la satisfacción del paciente aumenta con un personal de APS amable y comprensivo, tomarse un tiempo para comprender las necesidades y dar instrucciones adecuadas se asocia con una mayor satisfacción.

Ibrahim N. et al.<sup>13</sup> (2017) en este estudio su objetivo fue evaluar la satisfacción percibida por el paciente con el tratamiento dental brindado por los estudiantes universitarios en las clínicas dentales del hospital University Sains Malaysia (USM). Es un estudio transversal dirigido a 200 pacientes mayores de 18 años que buscan tratamiento dental en la clínica dental de Hospital USM, mediante un cuestionario estructurado donde la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con el tratamiento dental y hubo 57.5% o 115 de los encuestados que estaban satisfechos y otro 21.5% o 43 de ellos estaban muy satisfechos. 14.0% o 28 de los encuestados dieron respuestas

neutrales, 6.5% de ellos dijeron que estaban insatisfechos. Además, la mayoría de los encuestados dijo que su experiencia general al buscar tratamientos en el hospital USM Dental Clinic fue positiva, con un 52.0% o 104 de ellos diciendo que su experiencia general fue buena y un 13.5 % o 27 de ellos respondieron “muy bien” y solo el 2.5% de ellos afirmo tener una mala experiencia general en la clínica dental del hospital USM. Finalmente, la mayoría de los encuestados se mostraron satisfechos con el trato que se les dio y se llegó a la conclusión de que había muy poca información empírica disponible sobre la aceptación por parte de los consumidores de las prácticas dentales minoristas.

Dena A.<sup>2</sup> (2016) en Kuwait realizaron un estudio con el objetivo de medir el grados de satisfacción de los pacientes entre los servicios dentales clínicos y no clínicos en centros dentales especializados así como investigar los factores asociados al grado de satisfacción general, utilizaron una muestra de 497 pacientes seleccionados aleatoriamente (246 de sexo masculino y 251 de sexo femenino) con una técnica de muestreo estratificado, mediante un cuestionario que utilizó una escala Likert de cinco puntos que va desde muy satisfecho a muy insatisfecho y se encontró que el 78,7% de los encuestados tuvieron título universitario o superior, mientras que el 21,3% tuvo educación primaria así también el desempeño de los dentistas y el entorno clínico fueron predictores de la satisfacción general en un 42,6% y 31,5% respectivamente. El nivel de satisfacción de atención dental fue considerablemente alto en la mayoría de áreas evaluadas. El estudio concluyó que los encuestados tuvieron una alta satisfacción con sus dentistas y el entorno clínico.

Ruiz J <sup>14</sup> (2016) en Perú realizó una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. Estudio de tipo descriptivo, utilizó una muestra de 177 pacientes seleccionados aleatoriamente (79 de sexo masculino y 98 de sexo femenino) a los cuales se les encuestó mediante un cuestionario de dos partes: Una parte para los

datos generales y la segunda parte con las 18 preguntas cerradas. Se encontró que el nivel de satisfacción fue bueno (28%), regular (34%) y malo (37%). El nivel de satisfacción para el sexo masculino fue bueno (23%), regular (43%) y malo (34%), mientras que para el sexo femenino fue bueno (33%), regular (28%) y malo (40%). El estudio concluyó que las mujeres presentaron el mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo.

Kotler define la satisfacción como *“El conjunto de sentimientos de placer o decepción originada en una persona, como consecuencia de adquirir el valor percibido en el uso de un producto contra las expectativas que se tenían”*.<sup>15</sup>

La satisfacción del paciente, durante mucho tiempo se ha valorado como un elemento indispensable en los resultados de la atención odontológica, así mismo se ha evidenciado que influye en el cumplimiento y la calidad del tratamiento dental.<sup>16</sup> Tal es así que, la satisfacción del paciente logra un efecto importante en la salud bucal del paciente, el cual es fundamental para su vida ya que cumple el beneficio de funcionalidad y bienestar para éste; logrando un grado de experiencia individual satisfactoria y cambiando el estado de ánimo de los pacientes.<sup>17</sup>

Según la Organización Mundial de la Salud (O.M.S), estima que el alto grado de satisfacción del paciente, debe ir acompañado de otras características como el talento profesional, el empleo eficiente de los recursos y el ínfimo riesgo para el paciente, los cuales son necesarios para lograr tener una mejor calidad en los servicios de la salud.<sup>18</sup>

Ganasegeran K, y col. mencionan que *“La satisfacción del paciente se define como una evaluación subjetiva del servicio de salud recibido frente a las expectativas del cliente”*, ésta estimula al cumplimiento no sólo de los tratamientos médicos sino que también genera una mejoría en la relación médico-paciente.<sup>19</sup> Así también, como la satisfacción del paciente abarca un concepto multidimensional es que se valoran individualmente diferentes

aspectos que se encuentran estrechamente relacionados los cuales concurren con el cuidado de la salud y se logra evaluar de forma general la misma.<sup>20</sup>

La satisfacción del paciente siempre se ha considerado un factor fundamental en los resultados de la atención, ya que influye en el tratamiento y en la calidad del tratamiento del paciente.<sup>16</sup> De esta manera, las mediciones de los niveles de satisfacción tienen como intención evaluar continuamente ya que precisa de un seguimiento para la toma de medidas oportunas y apropiadas <sup>21</sup>, así también orientar y buscar estrategias para poder dirigir los esfuerzos y las acciones con el fin de elevar y mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en la atención odontológica.<sup>18,22</sup> pues un paciente satisfecho conlleva a que éste se realice los tratamientos y los cuidados indicados por el dentista, mejorando así su condición de salud.<sup>22</sup>

Los pacientes satisfechos cumplen mejor con las recomendaciones del tratamiento, cumplen con asistir a sus citas médicas, tienen mejor cooperación con su médico y recomiendan a otros pacientes el servicio.<sup>23</sup> Tal es así que, los hospitales indagan la manera de cambiar la atención al paciente con el propósito de mejorar la calidad y lograr la satisfacción del paciente.<sup>24</sup>

Debido a que las personas demandan servicios públicos de mayor calidad, los hospitales, centros de salud y centros dentales privados se ven en la necesidad de perfeccionarlos y mejorarlos con el objetivo de ser más operativos y competentes para las familias y las comunidades. <sup>25</sup> Cuánto mayor sea la empatía del trabajador, mayor será la satisfacción del paciente. <sup>26</sup> por ende, es que se debe poner el interés no solo en la disminución del uso de estos servicios que se verá influenciada por el nivel de satisfacción, <sup>27</sup> sino también porque son varios los factores que afectan tal satisfacción. <sup>28</sup>

La relación de expectativa – experiencia, aunque no es directa, tienen que tener una conexión, caso contrario, tendrá como resultado una insatisfacción



en los pacientes (Weinberger, Greene y Mamlin). Existe una forma de mejorar la satisfacción la cual depende de la habilidad de los trabajadores de la salud que radica en cumplir las expectativas y acortar el tiempo de espera, pues éstos buscan una atención médica de calidad.<sup>23</sup> Tal es así que se torna importante guiar los servicios según las necesidades de los pacientes, dando nuevas perspectivas y soluciones a los marcos sociales y tecnológicos.<sup>20</sup>

La satisfacción del paciente se considera como la llave a las puertas del éxito en la atención de la salud.<sup>23</sup> Debido a ello es indispensable saber si se cubrieron las expectativas de los pacientes, por medio de los análisis de satisfacción.<sup>20</sup>

La satisfacción tiene tres dimensiones fundamentales:

Según Atalaya define confiabilidad como el desempeño del servicio prometido, seguro, preciso y con gran significancia cuando se cumplen las promesas de entrega, solución de problemas, prestación y costos. Ésta posee estrecha relación con la calidad de servicio, y agrupa criterios de (veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones de la organización); así también se debe ver los efectos e impactos de cambio a fin de mejorar esta dimensión.<sup>29</sup>

La validez, para Atalaya, se brinda en un centro de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta con el fin de lograr las expectativas del cliente, así también comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios para obtener evidencias y sustentarlas. Dicho esto, la validez viene a ser la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto lo cual se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Así mismo ayuda a determinar lo que se quiere obtener o medir en el cuestionario para recopilar la información esperada. El efecto deseado y las expectativas de los clientes deben tener una estrecha relación con el fin que se produzca una buena consistencia.<sup>29</sup>

La lealtad es predilección que tienen los clientes, la cual se ve referenciada por la confiabilidad a partir de la actitud y el comportamiento de dicho clientes pues tal actitud genera estrategias de promoción;<sup>30</sup> así también la fidelidad puede ser relativa, porque en algún momento de nuestra vida pueden surgir cambios.

Los cuestionarios se emplean para valorar las expectativas y la apreciación de los pacientes en cuanto al servicio que reciben, pues nos ayudan a progresar en la mejora de la atención porque no solo proporcionan la oportunidad de analizar sino también la opción de comparar la calidad de atención recibida, tal es así que en muchos centros médicos locales y extranjeros evalúan la satisfacción del paciente mediante tales cuestionarios.<sup>16</sup> que hablan sobre la satisfacción de los pacientes, y sus resultados son accesibles al público en general.<sup>23</sup>

### **III. MÉTODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básica, pues tiene por finalidad producir conocimientos y teorías.<sup>31</sup>

De diseño no experimental porque no se ha manipulado a la variable de estudio; es transversal porque la recolección de los datos se obtuvieron en un sólo momento y tiempo determinado, descriptivo simple porque indaga y proporciona la descripción de las características estudiadas según lo observado en el momento <sup>31</sup> y prospectivo porque se realiza en la actualidad a través del tiempo para un futuro.<sup>32</sup>

#### **3.2 Variables y Operacionalización (ANEXO 1)**

Nivel de satisfacción del paciente: Variable Cualitativa

Grupo etario: Variable Cualitativo

Sexo: Variable Cualitativa

Grado de instrucción: Variable cualitativa

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población es infinita y estuvo conformada por los pacientes que asistieron al Centro Odontológico ubicado en el distrito de Trujillo en los meses de abril, a junio del 2021 y cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: Todos los pacientes que acuden a la cita odontológica por primera vez y que firmaron un consentimiento informado. Criterios de exclusión: Todos los pacientes menores de 18 años y pacientes que no completen la totalidad del cuestionario.

La muestra estuvo conformada por 110 pacientes que asistieron al centro odontológico y llenaron el cuestionario. Se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia abarcando la totalidad de la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El estudio se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta, que es considerada como un diseño que generalmente utiliza cuestionarios con preguntas abiertas y que se aplican en diferentes contextos, con la finalidad de recolectar la información en la entrevista.<sup>31</sup>

El instrumento realizado fue un cuestionario validado y adaptado por Jesús Herrera (2017)<sup>33</sup> (ANEXO 2) con validez y confiabilidad según el análisis de alfa de Cronbach de 0.81, por tanto, fue confiable para su ejecución. El cuestionario presentó 20 preguntas las cuales fueron divididas en 3 dimensiones: Confiabilidad (8 preguntas), validez (7 preguntas) y lealtad (5 preguntas). Cada una de las preguntas tuvo una respuesta en una escala del 1 al 5 donde 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Las categorías para los resultados fueron: Muy eficiente (73 a 100), eficiente (47 a 72) y deficiente (20 a 46). Así mismo se realizó una prueba piloto en 30 pacientes evaluados, y se obtuvo una confiabilidad del instrumento en la recolección de datos aplicándose la Técnica Alfa de Cronbach de 0.81, evidenciándose alta confiabilidad por parte de éste. (ANEXO 3)

### **3.5 Procedimientos**

Para proceder a la investigación primero, se solicitó una carta de presentación al Director de la Escuela de Estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura la cual fue entregada a un Centro Odontológico Particular (ANEXO 4), solicitando acceso a sus ambientes para que puedan encuestar a sus pacientes y tener acceso a la recolección de la información la cual se realizó de manera personal y anónima. Luego se les brindó un consentimiento informado para que puedan firmar y autorizar su información (ANEXO 5) y se procedió a la encuesta que fue en un tiempo aproximado de 10 minutos luego de su atención recibida por parte de los odontólogos del centro de salud. A los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión, a su vez se recogió la información que representa

la muestra intencional en un tiempo de 3 meses aproximadamente durante el mes de abril hasta junio del presente año (ANEXO 6).

### **3.6 Método de análisis de datos**

La información obtenida de los resultados se tabuló en una matriz a una hoja de cálculo de Microsoft office Excel versión 2019, en el cual se utilizó el programa estadístico SPSS para análisis estadístico descriptivo, mediante tablas de distribución de frecuencia para la obtención del nivel de satisfacción.

### **3.7 Aspectos éticos**

El estudio se realizó mediante la Declaración de Helsinki para las investigaciones médicas en seres humanos adoptó los principios éticos de Beneficencia, porque fue anónimo para paciente; no maleficencia, porque no fue nocivo ni estuvo sometido a ningún tipo de riesgo y se respetó cabalmente el de distanciamiento social debido a la pandemia que estamos atravesando; autonomía, porque se consideró la opinión del paciente previo a informarle los aspectos que guardan relación con la investigación mediante un consentimiento voluntario e informado y justicia, porque se trató por igual a todos los pacientes encuestados. <sup>34-35</sup>

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021.

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy eficiente	110	100,0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

En la tabla 1. Se observa que el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021 fue muy eficiente en su totalidad (100%).

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021, según sexo.

Nivel de Satisfacción	SEXO					
	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	N	%
Muy eficiente	51	46,4	59	53,6	110	100.0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

En la tabla 2. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente tanto en varones como en mujeres con 46,4% y 53,6% respectivamente.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021, según grupo etario.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	GRUPO ETARIO						Total	
	Joven		Adultos		Adulto mayor		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Muy eficiente	51	46,5	52	47,2	7	6,3	110	100.0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

En la tabla 3. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente en los tres grupos etarios siendo 46,5% para los jóvenes; 47,2% para los adultos y 6,3% para adulto mayor.



**Tabla 4.** Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo 2021, según grado de instrucción.

Nivel de Satisfacción	Grado de instrucción						Total	
	Secundaria		Superior incompleta		Superior Completa		N	%
	n	%	n	%	n	%		
Muy eficiente	6	5,5	24	21,8	80	72,7	110	100.0

Fuente: Datos obtenidos por el investigador.

En la tabla 4. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente en los tres niveles de grado de instrucción siendo 5,5% para secundaria, 21,8% para superior incompleta y 72,7 % para superior completa.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación se basó en determinar el nivel de satisfacción de pacientes que acuden a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, según sexo, grupo etario y grado de instrucción.

En los datos recolectados se determinó que el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica privada es muy eficiente con el 100 %, considerando que los pacientes están totalmente satisfechos con la atención brindada, los servicios ofrecidos y las condiciones ambientales del centro odontológico. Estos resultados tienen una similitud con el estudio realizado por Hawkesford<sup>9</sup> et al. en Australia, donde el 91,5% tenían casi todas o la mayoría de sus necesidades satisfechas, el 97,3% afrontaron sus problemas de forma más eficaz, 96.8% si regresarían en busca de más ayuda para problemas dentales y finalmente el 97.3% estuvieron muy satisfechos con el servicio dental que habían recibido. Así también en otro estudio de Parra<sup>11</sup> et al. en México en un estudio evaluó el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio odontológico de las Clínicas Odontológicas Integrales de Pregrado y Posgrado de la Universidad de Guadalajara y se encontró que el 90% de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado estaban totalmente satisfechos con la atención recibida, al igual que el 95,3% de los pacientes atendidos en las clínicas de posgrado.

Mientras que en este estudio por Tanbakuchi<sup>3</sup> et al. en Irán en su estudio evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios prestados en los Departamentos de Endodoncia, Periodoncia e Implantes, Odontología Pediátrica y Odontología Operativa de la clínica dental de la Facultad de Odontología de la Universidad de Ciencias Médicas de Shahrekord donde se encontró que el 77,5% reportaron mejoría en sus condiciones y estaban completamente satisfechos con los servicios prestados pero el 12% informó que sus condiciones empeoraron, por tanto, estaban insatisfechos con sus tratamientos, mientras que el 19,5% no informaron cambios en sus condiciones considerando un pequeño porcentaje de pacientes insatisfechos es que deben mejorar la calidad de atención y los servicios que brinda la clínica. Teniendo un parecido con el estudio de Ibrahim<sup>13</sup> et al. donde evaluó la satisfacción percibida por el paciente con el tratamiento dental brindado

por los estudiantes universitarios en las clínicas dentales del hospital University Sains Malaysia (USM) y hubo 57.5% o 115 de los encuestados que estaban satisfechos y otro 21.5% o 43 de ellos estaban muy satisfechos. 14.0% o 28 de los encuestados dieron respuestas neutrales, 6.5% de ellos dijeron que estaban insatisfechos. Además, la mayoría de los encuestados dijo que su experiencia general al buscar tratamientos en el hospital USM Dental Clinic fue positiva, con un 52.0% o 104 de ellos diciendo que su experiencia general fue buena y un 13.5 % o 27 de ellos respondieron “muy bien” y solo el 2.5% de ellos afirmó tener una mala experiencia general en la clínica dental del hospital USM.

Así también en el presente estudio se evidenció que el nivel de satisfacción sobre atención odontológica en respecto al sexo fue muy eficiente en un 46,4% para los del sexo masculino y en un 53,6% para los del sexo femenino. Esto difiere con el estudio de Ruiz <sup>14</sup> en Perú realizó una investigación con el objetivo de determinar el grado de satisfacción del paciente externo atendido en el servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque. Se encontró que el nivel de satisfacción fue bueno (28%), regular (34%) y malo (37%). El nivel de satisfacción para el sexo masculino fue bueno (23%), regular (43%) y malo (34%), mientras que para el sexo femenino fue bueno (33%), regular (28%) y malo (40%) así el estudio concluyó que las mujeres presentaron el mayor porcentaje de nivel de satisfacción malo.

Los hallazgos del presente estudio indican que se evidenció que el nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes respecto al grupo etario atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente en un 46,5% para las edades de 18-29 años (jóvenes), en un 47,2% para las edades de 30-59 años (adultos) y en un 6,3% para las edades de 60 a más (adulto mayor). Al analizar los resultados del presente estudio con respecto al nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes según el grupo etario atendidos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, se observó que a mayoría de los casos de pacientes adultos tuvieron un nivel de satisfacción muy eficiente evidenciándose un 47,2% de todos los casos. A diferencia del estudio de Macarevich <sup>10</sup> et al. en Brasil los cuales encontraron que el nivel de satisfacción fue bueno en los adolescentes de entre 15 -19 años de edad (58%), en los adultos de entre 35 – 44 años de edad (57,0%), y en los adultos mayores de entre 65 -74 años de edad (57,4%). Así también

manifestaron que más del 85% de adultos y adultos mayores evaluaron los servicios como buenos o muy buenos. Sin embargo, los adultos y adultos mayores utilizaron más servicios privados (45% y 56,5% respectivamente) que privados (40,4% y 33,9% respectivamente), en un modelo crudo se asoció una insatisfacción por usar el servicio público a diferencia de usar un servicio privado (OR = 1,41; IC 95%: 1,29-1,54). Sin embargo, en un modelo ajustado hubo diferencia en la satisfacción de los usuarios entre el servicio público y el privado la cual perdió significancia estadística en ambos grupos que evaluaron.

Finalmente en el presente estudio se evidenció que el nivel de satisfacción sobre atención odontológica respecto al grado de instrucción fue muy eficiente en un 5,5% para los que tenían estudios de secundaria, en un 21,8% para los que tuvieron superior incompleta y en un 72,7% para los que tuvieron superior completa. Al analizar los resultados del presente estudio con respecto al nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes según el grado de instrucción atendidos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, se observó que la mayoría de los casos de pacientes que tuvieron un nivel de satisfacción muy eficiente fueron los pacientes de grado de instrucción de superior completa evidenciándose un 72,7% de todos los casos. En el estudio de Dena <sup>2</sup> et al. en Kuwait, de los encuestados el 78% tenía título universitario o superior, mientras que el 21,3% tenía solo educación primaria.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021 presentó un nivel de satisfacción muy eficiente.
2. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente tanto en varones como en mujeres.
3. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes jóvenes, adultos y adulto mayor atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente
4. El nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes con secundaria, secundaria incompleta y secundaria completa atendidos en una clínica privada en Trujillo fue muy eficiente.
5. Los pacientes están muy satisfechos con la atención odontológica prestada, éstos definen un hallazgo positivo para el Centro Odontológico, así como para la población Trujillana.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Centro odontológico que siga manteniendo su buen desempeño, así como el buen trato a sus pacientes, tal es así que se ve reflejado en los resultados de este trabajo.
2. Se recomienda que al Centro odontológico haga programas de prevención en salud bucal para sus pacientes que frecuentan el Centro.
3. Se recomienda que al Centro odontológico realice programas de proyección social e información para los nuevos pacientes.
4. Se recomienda al Centro odontológico innovación de estructura e innovación pedagógica con la finalidad de seguir brindado bienestar a sus pacientes, según las demandas y necesidades específicas de éstos en tiempo real.

## REFERENCIAS

1. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado de Mérida, Venezuela. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia [Internet]. 2016 [Consultado el 22 de abril de 2021];22 (2):111\_131.Disponible en:[https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20\(Sancho%2C%201998\).](https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20(Sancho%2C%201998).)
2. Dena A. Patient Satisfaction In Dental Healthcare Centers. European Journal of Dentistry [Internet].2016[Consultado el 30 de marzo de 2021]; 10 (3): 30914.Disponible en:<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926580/>
3. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. International Journal of Epidemiologic Research [Internet]. 2018 [Consultado el 30 de marzo de 2021]; 5(4):123-127.Disponible en: [http://ijer.skums.ac.ir/article\\_36104.html](http://ijer.skums.ac.ir/article_36104.html)
4. Akbar F, Ayuandyka U. Gender and age differences in patient satisfaction with dental care in the urban and rural areas of indonesia: Pilot pathfinder survey. Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria e Clínica Integrada [Internet]. 2018 [Consultado el 22 abril de 2021]; 18(1): 1–9. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/345626682\\_Gender\\_and\\_Age\\_Differences\\_in\\_Patient\\_Satisfaction\\_with\\_Dental\\_Care\\_in\\_the\\_Urban\\_and\\_Rural\\_Areas\\_of\\_Indonesia\\_Pilot\\_Pathfinder\\_Survey](https://www.researchgate.net/publication/345626682_Gender_and_Age_Differences_in_Patient_Satisfaction_with_Dental_Care_in_the_Urban_and_Rural_Areas_of_Indonesia_Pilot_Pathfinder_Survey)

5. Ning J. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. Bio Med Central Oral Health.[Internet]..2018.[Consultado el 30 de marzo de 2021];18(15):1-10.Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-018-0477-7>
6. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres Chiclayo 2015. Revista Kiru [Internet]. 2016 [Consultado el 10 de abril de 2021]; 13(2):133\_137.Disponible en:<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998/802>
7. Akbar F, Pasiga B, Samad R. Patient satisfaction levels in dental health care:a case study of people in North Mamuju, Indonesia. 2017. Journal of Dentomaxillofacial Science [Internet]. 2018 [Consultado el 22 abril de 2021]; 3 (2):116-119. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/327106880\\_Patient\\_satisfaction\\_levels\\_in\\_dental\\_health\\_care\\_a\\_case\\_study\\_of\\_people\\_in\\_North\\_Mamuju\\_Indonesia\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/327106880_Patient_satisfaction_levels_in_dental_health_care_a_case_study_of_people_in_North_Mamuju_Indonesia_2017)
8. Khattak Y, Sana R, Rehman S, Sami A, Khan G. Level of patients' satisfaction with the dental care provided at private dental hospital, Peshawar. Journal off Gandhara Medical and Dental Science [Internet]. 2017. [Consultado el 22 abril de 2021]; 3(2): 23-28. Disponible en :[https://www.researchgate.net/publication/339699697\\_Level\\_of\\_Patients'\\_Satisfaction\\_with\\_the\\_Dental\\_Care\\_Provided\\_at\\_Private\\_Dental\\_Hospital\\_Peshawar](https://www.researchgate.net/publication/339699697_Level_of_Patients'_Satisfaction_with_the_Dental_Care_Provided_at_Private_Dental_Hospital_Peshawar)
9. Hawkesford J, Lette H, Slack-Smith L. Oral health perceptions and client satisfaction among homeless adults attending a community-centered dental clinic. Australian Dental Journal [Internet]. 2020 [Consultado 25 de marzo de 2021]; 66(1): 67\_76.Disponible en:<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/adj.12809>



10. Macarevich A, Pilotto L, Hilgert J, Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. *Cadernos de Saúde Pública* [Internet]. 2018 [Consultado el 30 de marzo de 2021]; 33(2): e00110716. Disponible en: DOI. 10.1590/0102-311X00110716
11. Parra E, González A, Medina S. Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. *Contexto Odontológico* [Internet]. 2018 [Consultado el 22 de agosto de 2021]; 5(9): 29-33. Disponible en: <http://148.217.50.37/index.php/contextoodontologico/article/view/282>
12. Aldosari M, Tavares M, Matta-Machado A, Abreu M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *Plos One* [Internet]. 2017 [Consultado el 30 de marzo de 2021]; 12(11): e0187993. Disponible en: DOI.10.1371/journal.pone.0187993
13. Ibrahim N, Enn N, Husein A. Perceived patient satisfaction towards dental treatment provided by undergraduate students. *Madrigne Journal of Dentistry and Oral Surgery* [Internet]. 2017 [Consultado el 29 de marzo de 2021]; 2(2): 59-64. Disponible en: <https://madridge.org/journal-of-dentistry-and-oral-surgery/MJDL-1000115.pdf>
14. Ruiz J. Nivel de Satisfacción del usuario externo del Servicio de Odontología del Hospital Regional Lambayeque, 2016. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque* [Internet]. 2016 [Consultado el 22 de agosto de 2021]; 2(4): 131-135. Disponible en: <http://www.rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/68>

15. Kotler P, Keller K. Dirección de marketing. 14ª ed. México: Pearson Educación; 2012. p 128.
16. Mthethwa S, Chabikuli N. Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre. The Journal of the Dental Association of South Africa [Internet]. 2016 [Consultado el 10 de mayo de 2021]; 71 (10): 454-459. Disponible en: <http://www.scielo.org.za/pdf/sadj/v71n10/05.pdf>
17. Bhat N, Sultane P, Chhabra S, Choudhary S, Nandini S, Thakker J, Patel D, Joshi R. Assessment of Patient Satisfaction toward Dental Care Service of Patients visiting Dental Schools in Udaipur Rajasthan India. International Journal of Oral Care & Research [Internet]. 2017 [Consultado el 06 de mayo de 2021]; 5 (1): 34-41. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/317382687\\_Assessment\\_of\\_Patient\\_Satisfaction\\_toward\\_Dental\\_Care\\_Services\\_of\\_Patients\\_visiting\\_Dental\\_Schools\\_in\\_Udaipur\\_Rajasthan\\_India](https://www.researchgate.net/publication/317382687_Assessment_of_Patient_Satisfaction_toward_Dental_Care_Services_of_Patients_visiting_Dental_Schools_in_Udaipur_Rajasthan_India)
18. Sarrazola A, Castaño M, Sánchez A, García M, Arévalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. Revista Nacional de Odontología [Internet]. 2016 [Consultado el 10 de mayo de 2021]; 12 (23): 57-62 Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1397>
19. Ganasegeran K, Perianayagam W, Abdul Manaf R, Ali Jadoo S, Al-Dubai S. Patient Satisfaction in Malaysia's Busiest Outpatient Medical Care. The Scientific World Journal [Internet]. 2015 [Consultado el 06 de mayo de 2021]; 1-6. Disponible. En: [https://www.researchgate.net/publication/270758045\\_Patient\\_Satisfaction\\_in\\_Malaysia's\\_Busiest\\_Outpatient\\_Medical\\_Care](https://www.researchgate.net/publication/270758045_Patient_Satisfaction_in_Malaysia's_Busiest_Outpatient_Medical_Care)

20. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Revista Estomatológica Herediana [Internet]. 2015 [Consultado el 10 de mayo de 2021]; 25(2):122-132. Disponible En: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200005&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1019-43552015000200005&script=sci_abstract)
21. Singh D, Sharma S, Rai A, Rai A. A Cross Sectional Study on Assessment of Patients Satisfaction and Service Utilization in a Tertiary Care Hospital of Mumbai. Indian Journal of Research [Internet]. 2016 [Consultado en 28 de junio de 2021]. 5(6): 159. Disponible en: [a-cross-sectional-study-on-assessment-of-patients-satisfaction-and-service-utilization-in-a-tertiary-care-hospital-of-mumbai\\_June\\_2016\\_6401095917\\_0205370.pdf](http://www.worldwidejournals.com/a-cross-sectional-study-on-assessment-of-patients-satisfaction-and-service-utilization-in-a-tertiary-care-hospital-of-mumbai_June_2016_6401095917_0205370.pdf) (worldwidejournals.com)
22. Reyes S, Paredes S, Legorreta-Soberanis J, Romero Castro N, Flores M, Andersson N. Satisfacción de Usuarios con los servicios de Salud Bucal y Factores Asociados en Acapulco, México. Revista Cubana Estomatología [Internet]. 2015 [Consultado el 06 de mayo de 2021]; 52(3): 1-9. Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434/189>
23. Amole B, Oyatoye E, Kuye O. Determinations of patients satisfaction on service quality dimensions in the Nigeria teaching Hospitals. EMI Journal [Internet]. 2016 [Consultado el 10 de mayo de 2021]; 7(3). Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Determinants-of-patient%E2%80%99s-satisfaction-on-service-Amole-Olateju/fa5eb9b1d2c5cf4a4c42c70bc77deb33bf4a1b58>

24. Al-Damen R. Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction "Case of Al-Bashir Hospital". International Journal of Business and Management [Internet]. 2017 [Consultado el 10 de mayo de 2021]; 12 (9): 136-152. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/319257864\\_Health\\_Care\\_Service\\_Quality\\_and\\_Its\\_Impact\\_on\\_Patient\\_Satisfaction\\_Case\\_of\\_Al-Bashir\\_Hospital](https://www.researchgate.net/publication/319257864_Health_Care_Service_Quality_and_Its_Impact_on_Patient_Satisfaction_Case_of_Al-Bashir_Hospital)
25. Akbar F, Pratiwi R. Patient Satisfaction against the quality of dental health services at dental polyclinic of Tenriawaru General Hospital in Bone Regency. Journal of dentomaxillo facial Science [Internet]. 2016 [Consultado el 06 de mayo de 2021]; 1(3): 352-360. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/312239406\\_Patient\\_satisfaction\\_against\\_the\\_quality\\_of\\_dental\\_health\\_services\\_at\\_dental\\_polyclinic\\_of\\_Tenriawaru\\_general\\_hospital\\_in\\_Bone\\_regency](https://www.researchgate.net/publication/312239406_Patient_satisfaction_against_the_quality_of_dental_health_services_at_dental_polyclinic_of_Tenriawaru_general_hospital_in_Bone_regency)
26. Astuti S, Nyorong M, Januariana N. Pengaruh pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien di puskesmas sentosa baru kota medan. Jurnal kesmas Prima Indonesia [Internet]. 2020 [Consultado el 22 de abril de 2021]; 2(2): 26-37. Disponible en: <http://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/JKPI/article/view/976>
27. Saleh M, Satriani S. Faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan BPJS di rumah sakit labuang baji kota makassar. Media Kesehatan Gigi: Politeknik Kesehatan Makassar [Internet] 2018 [Consultado el 22 de abril de 2021]; 17(2): 56-62. Disponible en: <http://journal.poltekkes-mks.ac.id/ojs2/index.php/mediagigi/article/view/768/345>
28. Akbar F, Pratiwi R, Smad R, Fanissa F. Patient Satisfaction On Health Service Center in Urban and Rural Area. Atlantis Press [Internet]. 2017 [Consultado el 30 de junio de 2021]; 2( ): 92-99. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/321256545\\_Patient\\_Satisfaction\\_on\\_Health\\_Service\\_Center\\_In\\_Urban\\_and\\_Rural\\_Area](https://www.researchgate.net/publication/321256545_Patient_Satisfaction_on_Health_Service_Center_In_Urban_and_Rural_Area)

29. Atalaya M. (1998). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.
30. Guillaume B. Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. *Journal of Retailing and Consumer Services* [Internet]. 2008 [Consultado el 10 Enero de 2021]; 15(3): 156-162. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698907000884>
31. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6ª ed. México: Mc Graw Hill Interamericana Editores; 2014. p 152, 154 - 156, 159, 569.
32. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentes utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes* [Internet]. 2019 [Consultado el 10 Enero de 2021]; 30 (1): 36-49. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
33. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis de maestría]. Lima. Universidad postgrado de la Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAAs\\_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%C3%BAAs_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Asociación Médica Mundial. AMM: Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial -Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos. [Internet]. [Consultado el 31 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

35. Vicerrector de Investigación. Código de ética en Investigación. UCV. 2020. [Consultado 25 Julio del 2021]. Disponible en: <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
36. Sixto M, Arencibia E, Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río [Internet]. 2018 [Consultado 28 de marzo de 2021]; 22(2): 292-300. Disponible en: <http://www.revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/3448>
37. Intezar M, Abdullah K, Abdallah A. Patients' Satisfactions from Public Hospitals Services in Alkharj and Hotat Bani Tamim: A Comparative Study. Asian Social Science [Internet]. 2016 [Consultado el 22 de abril de 2021]; 12(5): 167. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/301539581\\_Patients'\\_Satisfactions\\_from\\_Public\\_Hospitals\\_Services\\_in\\_Alkharj\\_and\\_Hotat\\_Bani\\_Tamim\\_A\\_Comparative\\_Study](https://www.researchgate.net/publication/301539581_Patients'_Satisfactions_from_Public_Hospitals_Services_in_Alkharj_and_Hotat_Bani_Tamim_A_Comparative_Study)
38. Heredia C. Los Grupos de Edad en Investigación Científica. [Internet]. 2005 [Consultado 28 de marzo de 2021]; 15(1) Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539343018>
39. Ministerio de salud. MINSA: Indicadores de salud demográficos Población Macros. [Internet]. [Consultado 27 Jul 2021]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/estadisticas/estadisticas/indicadoresSalud/demograficos/poblaciontotal/POBVIDMacros.asp>
40. Diccionario de la Lengua Catalana del Instituto de Estudios Catalanes. DIE 2: Sexo. [Internet]. [Consultado el 20 de junio de 2021]. Disponible en: <https://dlc.iec.cat/results.asp?txtEntrada=Sexe&operEntrada=0>

41. Instituto nacional de estadística e informática. INEI:Nivel de Instrucción  
Proyectos.

[Internet].[Consultado 5Julio 2021]Dispoible.en:[http://proyectos.inei.gob.pe/  
web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0183/cap0203.HTM](http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0183/cap0203.HTM)

## ANEXOS 1

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES/ COVARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Componente importante de estímulo hacia el autocuidado e indicador de la calidad en la prestación de los servicios de salud. <sup>36</sup> Así mismo éste interviene en la medición de los resultados de salud. <sup>37</sup>	Percepción de la satisfacción medido través del cuestionario de 20 preguntas.	Muy eficiente: 73-100 Eficiente: 47-72 Deficiente: 20-46	Ordinal
Grupo etario	Rangos determinados por la edad específica del humano. <sup>38</sup>	Grupo de edad según MINSA.	Jóvenes: 18-29 años Adultos: 30-59 años Adulto: 60-más. <sup>39</sup>	Nominal
Sexo	Conjunto de peculiaridades, bioquímicas, fisiológicas y orgánicas que distinguen a los individuos de una especie n machos y hembras. <sup>40</sup>	Datos del paciente, según el DNI.	Masculino Femenino	Nominal
Grado de instrucción	Es año de estudios que ha logrado aprobar un nivel educativo. <sup>41</sup>	Nivel académico del paciente, según la encuesta.	Secundaria Superior Incompleta Superior Completa	Nominal



## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

##### CUESTIONARIO

Estimados pacientes que asisten al "Centro Odontológico Corcuera" reciban un cordial saludo de mi persona y desde ya mi agradecimiento especial a cada uno de ustedes por el gran el apoyo que me dan al llenar la presente encuesta o cuestionario que tiene como objetivo conocer el **Nivel de satisfacción** que se le brinda en éste Centro Odontológico al cual asiste; con este fin contribuyen al estudio de investigación estoy desarrollando. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas. Muchas gracias por su valioso tiempo.

Edad: \_\_\_\_ años.

G. Instrucción: \_\_\_\_\_

Sexo: M - F

Leyenda:

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


##### INSTRUCCIONES:

Marque (x) sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante de acuerdo a su opinión. Según la leyenda.

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

### ANEXO 3

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE LOS EVALUADORES	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
1.1. ESTUDIANTE :	Mujica Florindez, Diana Muñoz Plasencia, Susan	
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	“Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021”	
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología	
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario de Satisfacción sobre atención odontológica	
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	INDICE DE KAPPA ( )	
	COEFICIENTE Alfa de Cronbach ( x )	
	COEFICIENTE INTRACLASE ( )	
1.6. FECHADE APLICACIÓN :	08/06/2021	
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes	

#### CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Alfa de Cronbach = 0.81
------------------------------------	-------------------------

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

Se aplicó la fórmula con ítems iniciales, obteniendo un coeficiente con valor satisfactorio.
--

-----  
Estadístico, MSc Luis Alberto Estrada Alva




DNI 17875883  
COESPE 184

Handwritten signature of Luis Alberto Estrada Alva

## ANEXO 4

### SOLICITUD PARA LA EJECUCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Trujillo, 16 de Marzo del 2021


**Sr. Dr. Carlos Antonio Corcuera Céspedes**  
Director del Centro Odontológico Corcuera


Presente.-

Yo, **Eric Giancarlo Becerra Atoche**, identificado con DNI N° 70563588 Director de la Escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo Filial Piura, le saludo cordialmente y al mismo tiempo tengo a bien presentar a los Sres. **Mujica Floríndez Diana Iveth**, identificado con DNI N° 47633261 y **Muñoz Plasencia Susan Lizeth**, identificado con DNI N° 41606468, estudiantes del IX ciclo (estudiantes del Taller de Titulación para Universidad no Licenciadas, quienes se encuentran elaborando su proyecto de Tesis titulado: **\*Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo en el año 2021\*** y solicitar que se les otorgue acceso a la población de los pacientes que acuden al Centro Odontológico Corcuera en su representada para que puedan continuar con su investigación.

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


Atentamente,

  
Mg. **Eric Giancarlo Becerra Atoche**  
DIRECTOR  
Escuela de Estomatología  
Universidad César Vallejo - Piura



## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

---

**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

---

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.  
INVESTIGADOR (A): .....  
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: .....

---

**PROPOSITO DEL ESTUDIO:** Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.  
**PROCEDIMIENTOS:** Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que..... El tiempo a emplear no será mayor a ..... minutos.  
**RIESGOS:** Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.  
**BENEFICIOS:** Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud..... Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: ..... Cel. .... Correo .....

**COSTOS E INCENTIVOS:** Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo **NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONOMICO** ni de otra índole.  
**CONFIDENCIALIDAD:** La garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.  
**USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA:** Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

**AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA:** S  NO

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

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

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

---

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

---

Fecha: \_\_\_\_\_



## ANEXO 6

### EVIDENCIAS DEL LLENADO DEL CUESTIONARIO






## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Carmen Teresa Ibáñez Sevilla**, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo Sede Piura, asesora de la Tesis titulada: “**Nivel de satisfacción sobre atención odontológica de pacientes atendidos en una clínica privada en Trujillo, 2021**”, de las autores: **Diana Iveth Mujica Florindez** y **Susan Muñoz Plasencia**; constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Piura, 3 de octubre 2021.

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