



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

**Nivel de satisfacción del paciente utilizando el Dental Satisfaction  
Questionnaire en un centro odontológico. Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA

**AUTORES:**

Fonseca Morón Jacqueline Judith (ORCID: 0000-0002-1556-3688)

Santi Vargas, Xiomara Vilma (ORCID: 0000-0002-4301-5371)

**ASESOR:**

MG CD Carrión Molina Frank Julio (ORCID:0000-0001-5139-0019)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

PIURA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedicamos esta tesis a nuestros padres: Elías y Vilma; y, Kenneth y Tula, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

Dedicamos también esta investigación a nuestros hermanos, por el apoyo que siempre nos brindaron día a día en el transcurso de cada año de nuestra carrera universitaria, Y por último y no menos importante a nosotras por la paciencia, ganas de seguir con una sola meta y objetivos, ser profesionales de bien.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por guiarnos a lo largo de nuestro camino estudiantil, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y por permitirnos culminar esta etapa, ya que es un peldaño más para alcanzar nuestros objetivos y metas deseadas.

De igual manera queremos agradecer a nuestros maestros que a lo largo de este camino nos apoyaron con sus enseñanzas y conocimientos permitiéndonos crecer día a día como personas y profesionales.

Asimismo, agradecemos a nuestro asesor de tesis Frank Carrión, por habernos brindado sus conocimientos, por la paciencia, dedicación a lo largo de la preparación de este proyecto de investigación.

De manera especial a nuestros padres, por su esfuerzo en ayudarnos a culminar nuestra carrera universitaria, por el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de gráficos y figuras .....	vii
Índice de abreviaturas .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	29

ANEXOS .....	36
ANEXO 1.....	36
ANEXO 2.....	37
ANEXO 3.....	38
ANEXO 4.....	39
ANEXO 5.....	40
ANEXO 6.....	43
ANEXO 7.....	47
ANEXO 8.....	48
ANEXO 9.....	50
.....	50

## Índice de tablas

<b>Tabla 1:</b> Nivel de satisfacción del paciente utilizando el Dental Satisfacción Questionnaire en un centro odontológico privado - Lima, 2021 .....	17
<b>Tabla 2:</b> Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión calidad del Servicio” utilizando el Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.....	18
<b>Tabla 3:</b> Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión costo utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.....	19
<b>Tabla 4:</b> Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión manejo del dolor utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.....	20
<b>Tabla 5:</b> Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión acceso utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.....	21
<b>Tabla 6:</b> Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión disponibilidad utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado – Lima, 2021.....	22

## Índice de gráficos y figuras

Medios fotográficos de verificación .....	50
Procedimientos de datos en sistema SPSS .....	52

## Índice de abreviaturas

**DSQ:** Dental Satisfaction Questionnaire

**PSQ:** Patient Satisfaction Questionnaire

**OHIP:** Oral Health Impact Profile

**DVSS:** Dental Visit Satisfaction Survey

**IPQ:** Improving Practice Questionnaire

**PCS:** Patient Communication Style

**PAQ:** Patient Assessment Questionnaire

**IBM:** International Business Machines

## Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico. Lima, 2021. Se realizó un estudio observacional, descriptivo, transversal y prospectivo, en una muestra de 155 pacientes. Se utilizó un cuestionario validado; conformada por 19 preguntas donde se evaluó el nivel de satisfacción tomando en cuenta las siguientes dimensiones:” Calidad de servicio, Costo, Manejo del Dolor, Acceso y Disponibilidad”; cuyos resultados fueron categorizados en: malo, regular, bueno y excelente. Se encontró que el 47,1% presento un nivel de satisfacción bueno; siendo este, el de mayor proporción, seguido de excelente; asimismo el 14,2% tuvo un nivel de satisfacción regular y el 7,7% un nivel malo. También se obtuvieron los siguientes resultados según la dimensión Calidad del servicio; el 49,7% de los pacientes califican como bueno, para la dimensión Costo el 47,7% de los pacientes califican como bueno; según la dimensión Manejo de dolor el 39,4% de los pacientes califican como bueno satisfacción, según la dimensión Acceso el 47,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno y por último en la dimensión Disponibilidad, el 49,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Se concluye que, el nivel de satisfacción fue bueno en la mayoría de pacientes que acuden a un consultorio privado.

**Palabras claves:** Satisfacción, Paciente, Dentista.

## **Abstract**

The present study aimed to determine the level of patient satisfaction using the "Dental Satisfaction Questionnaire" in a dental center. Lima, 2021. An observational, descriptive, cross-sectional and prospective study was carried out in a sample of 155 patients. A validated questionnaire was used; made up of 19 questions where the level of satisfaction was evaluated taking into account the following dimensions: "Quality of service, Cost, Pain Management, Access and Availability"; whose results were categorized into: bad, fair, good and excellent. It was found that 47.1% presented a good level of satisfaction; this being the one with the highest proportion, followed by excellent; likewise, 14.2% had a regular satisfaction level and 7.7% a bad level. The following results were also obtained according to the Quality of service dimension; 49.7% of the patients qualify as good; for the Cost dimension, 47.7% of the patients qualify as good; According to the Pain Management dimension, 39.4% of the patients qualify as good satisfaction, according to the Access dimension, 47.7% obtained a good satisfaction level and finally, in the Availability dimension, 49.7% obtained a level of good satisfaction. It is concluded that the level of satisfaction was good in the majority of patients who attended a private practice.

**Keywords:** Satisfaction, Patient, Dentist.

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción se define como el sentimiento o la disposición del cliente hacia un beneficio, una empresa o un servicio prestado por una empresa, se manifiesta cuando las necesidades o anhelo del cliente se han realizado y es clave para obtener la lealtad de los clientes, es indispensable para medir la calidad de atención; ya que, brinda información sobre el éxito del abastecedor de servicios en el cumplimiento de los valores y esperanzas del paciente. En este sentido, los servicios de salud se pueden evaluar según la estructura, el proceso de trabajo, los resultados y la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente con la asistencia sanitaria puede evaluarse desde varias dimensiones, como, la satisfacción general, la calidad técnica, los aspectos interpersonales, la comunicación, los aspectos económicos, el tiempo de procedimiento en el dentista y el acceso/conveniencia.<sup>1</sup>

La satisfacción del paciente con los servicios de salud dental establecen la relación entre la percepción del paciente del servicio recibido después de haber sido atendido, con las expectativas del paciente antes de recibir el servicio.<sup>2</sup> Este criterio, es uno de los objetivos del marketing de servicios; lo que conlleva, a una preocupación continua por saber qué piensa el paciente del servicio y que debe constituir un trato más humano y unificado para la institución.<sup>3</sup> En un ambiente sin competencia, cuando la demanda supera la oferta, es frecuente que se ofrezcan servicios insatisfactorios, por el equivocado pensamiento que los pacientes no tienen otra alternativa y deben aceptar incondicionalmente el servicio otorgado. En cambio, en un mercado de salud competitivo, con un consumo creciente por parte de los pacientes, como en el que se está viviendo actualmente, es muy importante para los proveedores de servicios de la salud entender qué experimentan los pacientes y sus familias y cómo perciben la calidad de sus servicios. La satisfacción del paciente tiene un alto impacto en la consulta odontológica, pues cuando se logra se manifiesta en relaciones a largo plazo, que resulta en la intención de readquisición del servicio; así como, la recomendación boca a boca.<sup>4</sup>

El profesionalismo es una de las características que distingue a los dentistas de hoy, uno de los elementos más importantes, es la consideración de este criterio, siendo una valoración subjetiva de la calidad del servicio que brindamos. La relación dentista-paciente es el corazón de una atención odontología exitosa; que

influye, en el cumplimiento de los pacientes, su uso de los servicios dentales y disminuye su ansiedad, que también se asocia con los resultados de salud y el estado de salud.<sup>5</sup> El resultado del tratamiento dental tiene un impacto en la asistencia de los pacientes con tratamiento en el que un mal resultado puede retrasar futuras visitas al odontólogo.<sup>6</sup> Una forma de determinar los objetivos y valores de cada paciente es mediante encuestas. Esta información puede ayudar a un médico a brindar un tratamiento personalizado y mejorar los estándares de servicio, lo que nos brinda un resultado de tratamiento más positivo.<sup>7</sup> En este contexto, se han desarrollado una gran diversidad de instrumentos para medir la satisfacción del paciente; siendo uno de los más completos, el cuestionario de satisfacción dental (DSQ) que está conformado por 19 ítems reconocido para medir la satisfacción del paciente con la visita odontológica enfocándose en las dimensiones de calidad de servicio, costo, manejo de dolor, acceso y disponibilidad.<sup>8</sup>

Tomando en cuenta lo expuesto, evaluar la satisfacción del pacientes es un aspecto de gran consideración e importancia, para garantizar la mejora continua de un servicio brindado; ya que, la carencia de indicios de calidad del servicio de salud dificulta controlar la prestación de asistencia y la capacidad de respuesta del sistema de salud; por ello, conocer los niveles de satisfacción de los pacientes nos permite conocer el empoderamiento del paciente, compromiso con la atención y cumplimiento de la gestión recomendada, todo lo cual, da como resultado una calidad en el marco asistencial.<sup>9</sup>

En este contexto, el estudio se orienta a responder la siguiente pregunta: ¿Cuál será el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado – Callao en el año 2021? Este estudio, aborda un tema poco evaluado en el campo de la odontología, donde es esencial valorar la calidad de un servicio considerando los distintos factores que pueden influenciar en la satisfacción; así como, las necesidades y las esperanzas de los pacientes. Los resultados serán de gran aporte, ya que beneficiarán principalmente al dentista; a la general información que permita identificar aquellas debilidades y fortalezas propias de la atención; asimismo, beneficiará a los pacientes debido a que se podrán implementar dentro de la gestión odontológica criterios que estén orientados a lograr una mira a la grandeza en la prestación del

servicio de salud. Finalmente, se sumarán nuevos conocimientos en esta línea de investigación usando un cuestionario específico del área, que permita medir la satisfacción del paciente con el servicio dental con resultados fiables que ayuden al plan de mejora continua con la intención de elevar la calidad del servicio de salud. De esta manera, el objetivo general del estudio consiste en precisar el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021. Asimismo, se plantearon como objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” correspondiente a la dimensión calidad de servicio en un centro odontológico privado – Lima, 2021. Determinar el nivel de satisfacción del paciente hacia la dimensión costo en un centro odontológico privado – Lima,2021, Determinar el nivel de satisfacción del paciente en lo que respecta a la dimensión manejo del dolor en un centro odontológico privado – Lima, 2021, Determinar el nivel de satisfacción del paciente referente a la dimensión acceso en un centro odontológico privado – Lima, 2021, Determinar el nivel de satisfacción del paciente sobre la dimensión disponibilidad en un centro odontológico privado – Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Akbar FH, et al.<sup>10</sup> 2020 Indonesia, determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de salud dental en Bantaeng. Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Paciente (PSQ-18); el cual, consta de 18 preguntas y siete dimensiones. Se utilizó la prueba *t* y ANOVA con un nivel de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ). La puntuación de satisfacción más alta se encontró en la dimensión de calidad técnica ( $13,04 \pm 1,75$ ) y la puntuación de satisfacción más baja se observó en la dimensión de satisfacción general ( $4,11 \pm 1,75$ ). Se encontró una desigualdad reveladora entre el valor de la satisfacción del paciente con la edad, la educación y la ocupación. Se concluye que, los pacientes del distrito de Bantaeng y la regencia de Pa'jukukang Bantaeng estaban muy satisfechos con el servicio prestado.

Mifsud D, et al.<sup>11</sup> 2020 compararon la condición de vida relacionada a la salud oral (OHRQoL) y la satisfacción en pacientes con sobredentaduras mandibulares retenidas por dos implantes convencionales o dos mini implantes. Se utilizaron dos cuestionarios Perfil de impacto en la salud bucal-14 [OHIP-14] y Cuestionario de satisfacción de la dentadura postiza [DSQ]) para determinar la OHRQoL y la satisfacción general de la dentadura postiza. La correlación entre OHIP-14 y DSQ se evaluó con la prueba de Spearman. El grupo convencional presentó un cambio significativamente menor de la puntuación funcional OHIP desde el inicio hasta la primera semana de seguimiento después de la cirugía ( $P = .017$ ). Además, las puntuaciones totales de DSQ fueron significativamente más altas para el grupo convencional a las 12 semanas ( $P = .022$ ) y hubo una diferencia relevante entre los grupos en la satisfacción con la prótesis mandibular a las 24 semanas ( $P = .034$ ). La correlación entre OHIP-14 y DSQ no fue significativa ( $P > .05$ ). Se concluye que las sobredentaduras mandibulares retenidas por dos implantes convencionales o miniimplantes conducen a mejoras significativas y comparables en OHRQoL y satisfacción durante un año de seguimiento.

Shulamithi PS, et al.<sup>12</sup> 2020 India, evaluaron la satisfacción dental entre los profesores de escuela en Hyderabad. Se llevó a cabo una encuesta transversal en 515 encuestados. La herramienta de encuesta utilizada fue el Cuestionario de

Satisfacción Dental (DSQ). Aunque las mujeres tuvieron puntuaciones medias más altas para todas las dimensiones, se encontró una diferencia significativa solo para las dimensiones 'costo', 'calidad', 'acceso total', 'satisfacción general' e 'índice de satisfacción dental general'. Con la comparación basada en la edad, los sujetos en el grupo de etario de 21 a 30 años tuvieron puntuaciones medias más altas para las dimensiones 'costo' ( $4,92 \pm 1,63$ ) y para el índice de satisfacción general ( $40,98 \pm 8,07$ ). Considerando que, los sujetos en el grupo de edad de 31 a 40 años tuvieron puntuaciones medias más altas para la dimensión "calidad" ( $14,81 \pm 3,15$ ). De manera similar, los sujetos con mayor edad de 41-50 años tuvieron puntuaciones medias más altas para las dimensiones 'acceso' ( $8,34 \pm 2,15$ ), 'continuidad' ( $2,58 \pm 1,05$ ) y 'manejo del dolor' ( $7,50 \pm 1,94$ ). Se concluye que, los sujetos que tuvieron visita al dentista y los que habían visitado a un médico privado tuvieron una mayor satisfacción dental en la mayoría de las dimensiones evaluadas.

Umoke M, et al.<sup>13</sup> 2020 Nigeria investigaron la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en los hospitales generales del estado de Ebonyi, sureste de Nigeria, utilizando SERVQUAL. Se utilizó una muestra de 400 pacientes con un cuestionario de satisfacción de pacientes abierto estructurado de 27 ítems con una técnica de muestreo por conglomerados de múltiples etapas. De 400 cuestionarios administrados, se recuperaron 396 el 99%. De 396 pacientes, 156 (39,4%) eran hombres y 240 (60,6%) eran mujeres, los pacientes estaban satisfechos con la tangibilidad ( $2,57 \pm 0,99$ ) y la fiabilidad ( $2,84 \pm 0,95$ ) y muy satisfechos con la capacidad de respuesta ( $3,06 \pm 0,63$ ), la seguridad ( $3,07 \pm 0,63$ ) y la empatía ( $3,12 \pm 0,57$ ). Se concluye que, los pacientes estaban complacidos con la calidad de la atención; sin embargo, la satisfacción fue mayor con la empatía y menor con la tangibilidad.

Rao V, et al.<sup>14</sup> 2019 India evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de consulta externa de un hospital dental privado. Se realizó un estudio basado en cuestionarios, en el cual se incorporaron pacientes mayores de 18 años de ambos sexos. Se realizó un estudio sucesivo hasta alcanzar un tamaño de muestra de 200. La satisfacción del paciente se evaluó mediante la encuesta de

satisfacción dental. De los 31 ítems, solo el ítem N° 14 implicó un desacuerdo entre los encuestados con respecto a la explicación del costo. Más del 40% indicó una satisfacción con las dimensiones evaluadas. Se obtuvieron puntuaciones más bajas para la satisfacción con la dimensión costo ( $3,36 \pm 1,21$ ); asimismo, se obtuvo un bajo nivel de satisfacción en referente a la accesibilidad de los tratamientos dentales. La dimensión contexto obtuvo las puntuaciones máximas de ( $3,74 \pm 1,23$ ) con el valor de alfa de Cronbach más elevado de 0.75 en medio de las 5 dimensiones. Los encuestados que expresaron insatisfacción fue <10% en 23 de los 31 ítems. Se concluye, que la satisfacción de los pacientes está determinada por la satisfacción general, y por las dimensiones evaluadas; contexto, contenido, resultado, costo e instalaciones.

Rohit D, et al. <sup>15</sup> 2017 Trinidad y Tobago, determinaron el nivel de satisfacción con el cuidado dental de adultos en la Facultad de Odontología de la Universidad de las Indias Occidentales (UWI), utilizando el Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). En su gran mayoría los pacientes tenían edades entre 45 y 64 años (35,2%). Hubo 58,9% de pacientes mujeres encuestadas en comparación con 41,1% hombres. La mayoría de los pacientes encuestados en la Clínica Dental de la UWI tuvieron educación secundaria (60,8%). Se informó que la mayoría de encuestados (48,4%) solo asisten a la clínica cuando experimentan dolor. El 57,9% de la muestra encuentra a la clínica Dental de la UWI accesible o muy accesible y un 41.5% que la ve indiferente y un 0.6 % la ve inaccesible. La gran mayoría de los pacientes en esta muestra señalaron haber experimentado buenas o muy buenas prácticas del manejo del dolor (61,9%), un 17% que se sintieron indiferentes y un 16% que tuvieron un mal manejo del dolor. Se concluye que, en general, un tercio de los pacientes estaban complacidos y contentos con la atención recibida en la clínica.

Van C. et al. <sup>16</sup> 2017 Países bajos, investigaron la satisfacción del paciente con la visita al dentista. El presente estudio utilizó datos recopilados de jóvenes de 17 y 23 años y de los padres de niños de 5 años, todos los cuales participaron en 2011 en el proyecto 'Choose for teeth'. Esto implicó un estudio transversal de ciencias sociales y clínicas de la salud bucal y dental de los jóvenes holandeses. La

satisfacción con la visita al dentista se midió utilizando el cuestionario DSQ. De los jóvenes de 23 años, el 93% (n = 392) se sintió más conectado con La cultura holandesa y el 37% (n = 152) tenían un nivel de educación bajo. De este grupo, el 3% había visitado al dentista por última vez hace más de 2 años y el 6% tenía un gran miedo al tratamiento dental, en comparación con el 4% de los jóvenes de 17 años. Se concluye que los adolescentes, los adultos jóvenes y los padres de niños pequeños estaban satisfechos en promedio con los diversos dominios del tratamiento dental. El DSQ-13 se puede utilizar a nivel de práctica para evaluar los diversos aspectos y posiblemente adaptarla a las preferencias de los jóvenes y padres de niños pequeños.

Quispe R. et al. <sup>17</sup> 2016 Perú se evaluó el nivel de satisfacción del usuario en el área de odontología según el uso de la Dental Satisfaction Questionnaire en el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral". La muestra fue de 188 pacientes en quienes se midieron las variables satisfacción y características sociodemográficas. La mayoría de los evaluados mostraron un nivel de baja satisfacción (50.5%), y sucesivo un nivel regular de satisfacción (41.5%) y un grupo pequeño de pacientes un nivel de alta disconformidad (8%). La dimensión con mejor resultados fue costos (47.9% lo calificaron como bueno) y la tuvo peores resultados fue accesibilidad (55.9% lo calificaron de malo). En lo que respecta a la dimensión manejo del dolor, la que se relaciona estrechamente a la capacidad y habilidad del profesional lo calificaron como regular en un 59.9%. Asimismo, la dimensión disponibilidad mostró una regular satisfacción en un 42.6 %. Se concluye que, los pacientes exponen su mayoría unos niveles de poca satisfacción (50.5%) con la asistencia odontológica recibida, El nivel de satisfacción según la dimensión "Calidad de servicio" es regular en su mayoría.

Balkaran RL. et al. <sup>18</sup> 2014 India, evaluaron a pacientes adultos de la Universidad de UWI , donde la mayoría fueron mujeres ( 69%) y tenían un rango de edad entre 45 y 64 años de edad (40%). En este estudio la dimensión que tuvo mejor puntaje fue calidad con un 81.17%, y la puntuación más baja fue para la dimensión acceso; también cabe resaltar, que se encontró un índice de satisfacción general con un

76.42%. Se concluye que, hubo un alto de nivel de satisfacción general dental; y además, enseñar a los pacientes el tema de prevención puede ser muy satisfactorio para ellos; lo cual, influencia notoriamente la satisfacción con los servicios dentales.

Lopez G.<sup>19</sup> 2012 España, estudió la satisfacción del paciente adaptando al español el “Dental Satisfaction Questionnaire” (DSQ); donde se encuentran altos niveles de satisfacción de los pacientes mayores de 65 años en una muestra de 217 personas. Se observa un nivel de satisfacción dental global y también muestran un buen nivel de satisfacción con respecto a las dimensiones costo y disponibilidad; la dimensión calidad presenta una puntuación con un valor de 0,28 , la dimensión manejo del dolor cuenta con una puntuación 0,14. En lo que respecta a la dimensión acceso tiene una puntuación de 0,48; ya que, los pacientes manifiestan que es difícil encontrar una cita con el dentista. Se concluye que, la dimensión que mayor influencia presenta sobre el constructo “satisfacción” es el “manejo del dolor”; y que el nivel de satisfacción encontrado fue de 94,3%.

La palabra 'satisfacción' se encuentra en los diccionarios como un cumplimiento de los propios deseos, expectativas, necesidades, o el placer derivado de esto', y además, tiene el significado de que algo está bien, como el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación o reclamación.<sup>20</sup> La literatura sobre satisfacción del consumidor describe a través del lente de la decisión subjetiva de un consumidor, que se relaciona con sus expectativas y una comprensión definida de la mercancía o servicio.<sup>21</sup> Los primeros en referirse al término satisfacción del paciente fueron Koos y Donabedian, para estos la satisfacción del paciente es, sobre todo, “Una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente. La satisfacción del paciente se considera un indicador de calidad y puede definirse como el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud con respecto a las expectativas de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece,<sup>22</sup> Se describen como el cumplimiento de las necesidades, deseos o expectativas en relación con un servicio de salud<sup>23</sup> también se utiliza con frecuencia como un indicador multidimensional importante en la evaluación de la calidad de la prestación de atención médica<sup>24,25</sup> La satisfacción del paciente con los dentistas es

crucial para mejorar su capacidad para cooperar con el tratamiento, seguir las recomendaciones y su compromiso de asistir a los controles.<sup>26</sup> En consecuencia, en odontología, la satisfacción del paciente puede ayudar a localizar las fortalezas y debilidades de los servicios dentales y ayudar a elevar la calidad del tratamiento.<sup>25</sup>

Los factores que llegan a influir en la satisfacción de los pacientes con los servicios de salud se clasifican en dos rangos amplios: vinculados con el abastecedor y relacionados con el paciente. Dado que el servicio de atención médica implica tanto a los abastecedores de atención médica como a los pacientes, es importante medir la satisfacción de los pacientes en relación con las características socioeconómicas de los pacientes. Una revisión minuciosa reciente encontró que la competencia de los suministradores, las habilidades interpersonales y las características de las instalaciones (por ejemplo, el entorno físico, el tipo y el nivel de las instalaciones) se asociaron positivamente con la satisfacción de los pacientes. Por el contrario, las características relacionadas con el paciente, por ejemplo, el sexo, la edad, la raza, el estado socioeconómico, el estado de salud y las expectativas, fueron predictores débiles e inconsistentes de la satisfacción de los pacientes. Varios estudios también destacaron cuánto las percepciones de los pacientes sobre la atención y las experiencias reales de atención médica contribuyen al nivel general de satisfacción del paciente.<sup>27,28</sup> Otros estudios proporcionaron apoyo adicional a la importancia de la satisfacción de los pacientes dentales con su proveedor para reducir el miedo y la ansiedad; y así, aumentar la confianza en su dentista pudiendo lograr resultados de tratamientos más positivos.<sup>29</sup>

El concepto de “calidad” es multidimensional y puede definirse a través de una variedad de indicadores. En este sentido, la satisfacción del paciente puede verse como un punto de vista fundamental de la calidad y contribuye a los resultados de salud óptimos, así como una medida de resultado propia. Además, medir la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente ahora está bien aceptado en la atención de la salud y se ha utilizado en la práctica médica durante varios años y ahora se usa cada vez más en el campo de la odontología.<sup>28</sup> Un tratamiento de buena calidad, servicios gratuitos o de bajo costo y la dificultad para acceder a la atención en otros centros dentales son las razones más importantes para buscar tratamiento dental en las escuelas de odontología.<sup>30</sup>

La percepción de calidad y satisfacción parece ser una de las causas más influyentes en la evaluación del sector sanitario. Estos conceptos están íntimamente relacionados ya que la satisfacción del usuario es una de las variables más importantes en las evaluaciones de la calidad de los servicios de salud. La calidad de la asistencia sanitaria se puede describir objetiva o subjetivamente, evaluando subjetivamente la percepción del usuario. En ausencia de medidas objetivas, se debe utilizar la percepción de los usuarios para medir y evaluar la calidad del servicio.<sup>22</sup> Durante muchos años ha sido un objetivo importante de las organizaciones empresariales sanitarias, ya que se ha considerado que afecta a la retención de clientes.<sup>31</sup> El costo de los servicios de tratamiento es uno de los parámetros fundamentales que consideran los pacientes a la hora de elegir un centro de tratamiento, y afecta en gran medida el nivel de satisfacción de los pacientes. El bajo costo de los servicios es el principal motivo del elevado número de pacientes que visitan estos centros y afecta su nivel de satisfacción.<sup>32</sup>

Los pacientes que están más satisfechos con sus experiencias relación mixta con la satisfacción. de atención médica suelen cumplir más con las recomendaciones de sus proveedores de salud, experimentan recuperaciones más rápidas y mejores resultados, y es menos probable que entablen demandas por negligencia.<sup>33</sup>

La medición de la satisfacción del pacientes accede a estimar los sistemas de prestación de servicios de salud y se pueden realizar confrontaciones entre diferentes modelos de prestación de atención.<sup>34</sup>, son una característica esencial para valorar la calidad y la eficacia de los sistemas sanitarios, incluida la evaluación de los resultados del tratamiento.<sup>28</sup> Los estudios que probaron su validez fueron: La Encuesta de satisfacción con la visita dental (DVSS), el Cuestionario de satisfacción dental (DSQ) e DVSS evalúa la satisfacción con respecto a una visita dental en particular, mientras que el DSQ evalúa la perspectiva global de un sistema de salud.<sup>28</sup> El IPQ se enfoca en obtener información principalmente en tres áreas centrales: acceso, habilidades interpersonales y comunicación de información y servicios brindados por la práctica odontológica<sup>35</sup> El Cuestionario de Evaluación de la Satisfacción con los Servicios de Salud Bucal (QASSaB) (“Questionário de Avaliação da Satisfação dos Serviços de Saúde Bucal”) Se utilizó como instrumento para la recopilación de datos. Validado inicialmente entre individuos a partir de los

18 años.<sup>36</sup> la Escala de estilo de comunicación del paciente (PCS) de 7 ítems, el Patient Assessment Questionnaire (PAQ), que evalúa la comunicación y las habilidades interpersonales de los estudiantes de odontología.<sup>30</sup>

En el DSQ, 19 ítems evalúan diversas dimensiones relacionadas con la atención odontológica. Estas dimensiones son: acceso, disponibilidad, costo, manejo del dolor y calidad. Los pacientes valoran mucho las buenas prestaciones de acceso.<sup>24</sup>

Las dimensiones que están asociadas a la satisfacción con el tratamiento dental son: calidad de servicio, que abarca conocimientos técnicos y de relación interpersonal dentista-paciente, facilidad de carácter geográfico y de infraestructura, disponibilidad asociada con los tiempos, costos que se efectúan en el servicio, y, manejo del dolor que tiene una sólida relación con la capacidad técnica del mismo profesional en el instante de efectuar el servicio.<sup>17</sup>

Muchos pacientes informaron problemas para comunicarse con el dentista cuando la clínica o el establecimiento de salud estaban cerrados y dificultades para realizar solicitudes por teléfono, Otro aspecto relevante es el tiempo de espera para ingresar al consultorio odontológico o el tiempo de espera para realizar solicitudes; La disponibilidad puede verse influenciada por la falta de citas dentales, la falta de profesionales, la falta de consultorio o la dificultad para obtener citas dentales rápidamente<sup>22,31</sup> ; en varios estudios se ha observado que el rubro con menor valoración corresponde al costo de los servicios, donde las personas sienten que su valor es mucho mayor que el tratamiento realizado describieron las tasas más bajas de satisfacción de los usuarios que se encontraron para el costo, donde se informaron los costos asociados y había una sensación de poca protección económica contra los gastos dentales. Se observaron menores índices de satisfacción con respecto a la capacidad de pagar los valores de la atención odontológica en pacientes jóvenes y en aquellos que no cuentan con seguro odontológico.<sup>22</sup> La mayoría de los pacientes acuden a los servicios dentales debido al dolor, mientras que solo un pequeño número de pacientes acuden al dentista con regularidad para realizar controles o evaluaciones. Por esta razón, el manejo del dolor es un elemento importante al evaluar la satisfacción del usuario. Es importante evaluar el manejo del dolor, no solo por la presencia de dolor y su manejo en emergencias, sino también por la generación de dolor al momento de realizar

diversos tratamientos dentales.<sup>37</sup> La relación entre el paciente y el dentista conduce a niveles más bajos de satisfacción por parte de los pacientes. En consecuencia, una relación positiva con el odontólogo conduce a un mayor compromiso e interés por el tratamiento actual, generando mayor adherencia a los tratamientos, mejores resultados y mayor satisfacción.<sup>22,31</sup> La comunicación verbal y no verbal es clave para la satisfacción del usuario, ya que reduce la ansiedad del paciente y favorece su tratamiento. La sensibilidad del dentista, su respuesta al dolor del paciente y su capacidad para resolver el dolor son los puntos más importantes.<sup>22</sup>

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Básico; ya que, se ampliará el conocimiento sobre una base teórica y metodológica esto nos permitirá incrementar la evidencia respecto a la satisfacción del paciente en función a la calidad del servicio brindado en la consulta odontológica.<sup>38</sup>

**Diseño:** No experimental, ya que no se manipulará ninguna de las variables y no habrá intervención directa del investigador. Además, es observacional descriptivo, porque se recolectarán los datos de manera directa según lo observado por el investigador; transversal porque se registrará la variable una sola vez en un momento determinado por el investigador; y prospectivo ya que la investigación se realizará según como suceden los hechos.<sup>38</sup>

#### 3.2. Variables y operacionalización

Nivel de satisfacción del paciente: Variable de tipo cualitativa.

Operacionalización de variables (Anexo 3).

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

**Población:** La población estuvo conformada por 260 pacientes que acuden al centro odontológico privado “Laszty”; en el periodo de setiembre a octubre del 2021.

**Muestra:** La muestra se obtuvo por cálculo muestral utilizando la fórmula para estimar una proporción. Dando como resultado un tamaño muestral de 155 pacientes. (Anexo 4).

**Muestreo:** El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio simple.

#### Unidad de análisis

Usuario externo (Paciente)

**Criterios de inclusión:** Pacientes que acudieron al centro odontológico privado “Laszty”; ubicado en el distrito de Callao, en el periodo de setiembre a octubre del

2021. Pacientes  $\geq 18$  años y  $\leq 70$  años, de ambos sexos. Pacientes que leyeron el consentimiento informado y aceptaron participar en la encuesta.

**Criterios de exclusión:** Personas que son acompañantes de los pacientes y que nunca recibieron atención en el consultorio evaluado y personas con limitación mental para poder responder el cuestionario.

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

Se utilizó la técnica de la aplicación de una encuesta representada por un cuestionario. Dicho cuestionario, fue tomado del autor Allyson Ross Davies y John E. Ware en 1982 y fue traducido, adaptado al español y validado por Balkaran R, et al.<sup>18</sup>

Este cuestionario (Anexo 5) tiene como estructura 19 preguntas divididas en 5 dimensiones las cuales son: Dimensión 1: Calidad de servicio, dimensión 2: Costo, dimensión 3: Manejo del dolor, dimensión 4: Accesibilidad, dimensión 5: Disponibilidad. Para la puntuación de cada respuesta correcta se le asignará un valor numérico del 1 al 5 en relación con su nivel de satisfacción.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante una prueba piloto en 30 pacientes a las cuales se le aplicó el cuestionario de forma virtual. Teniendo como resultado un coeficiente de 0,92 mediante la prueba de Alfa de Cronbach, que se interpreta como una excelente confiabilidad del instrumento. (Anexo 6)

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a solicitar la carta de presentación al director de Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Cesar Vallejo filial Piura (Anexo 7), el Dr. Erick Giancarlo Becerra Atoche con el objetivo de ser reconocido como investigadores posteriormente se solicitó los permisos a la institución Clínica dental Laszty (Anexo 8). Damos la bienvenida al paciente y saludamos, continuamos realizando los protocolos de seguridad al ingresar a la clínica los cuales son: toma de temperatura, se le proporciona alcohol en las manos, y le entregamos gorros, zapatos descartables y una bolsa para que guarden sus mascarillas mientras están en

consulta, antes de ingresar al consultorio la asistente dental les indica realizarse el enjuague bucal para minimizar la carga viral y luego de ello ingresan al consultorio. Previamente a todo esto cada ambiente pasa por un protocolo de desinfección, asimismo se esperó al paciente con las barreras de seguridad. Una vez terminada la atención en el consultorio se explicó a los participantes sobre el trabajo de investigación dándole detalles de su participación mediante una ficha de recolección de datos, se le compartió el enlace de la encuesta de Google Forms vía red social WhatsApp. Se conto con la participación de 155 pacientes los cuales llenaron las encuestas según sus tiempos, obteniendo de 7 a 10 cuestionarios diarios en promedio, ejecutándose en un tiempo aproximado de 3 a 4 semanas. El formato enviado estuvo dividido en 3 partes; la primera parte fue para el consentimiento informado donde el participante aceptara ser parte del estudio, la segunda parte contiene datos generales como sexo, edad, grado de instrucción, y por último la tercera parte plantea el cuestionario conformado por 19 preguntas.

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

Los datos fueron vaciados a una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel; y posteriormente, evaluados en el paquete estadístico SPSS vs.26 (IBM, EE. UU.). Se realizó la estadística descriptiva a través de la obtención de frecuencias y porcentajes de la variable principal y sus dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo de investigación sigue los acuerdos que se establecen en la declaración de Helsinki, todos los valores éticos giraron en torno al respecto de la confidencialidad de los datos recolectados.<sup>39</sup>

Se respetó el principio de autonomía, brindado el consentimiento informado a cada participante y se explicó acerca de las características del estudio y su propósito.

El principio de beneficencia garantizó la buena práctica profesional. El principio de no maleficencia, no produciendo ningún daño al participante. Así, como el principio de justicia, garantizó la equidad e imparcialidad hacia cada uno de los participantes. Se respetó la privacidad y la identidad de los participantes, siendo el trato de

manera equitativa con cada uno de ellos. Se respetó la objetividad de los resultados sin favorecer a ningún grupo.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	N	%
Malo	12	7,7
Regular	22	14,2
Bueno	73	47,1
Excelente	48	31
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 1. Se observa que el nivel de satisfacción global utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” (DSQ) fue de 47,1% para un nivel de satisfacción bueno; siendo este, el de mayor proporción. Asimismo, se obtuvo que el 31% tuvo un nivel de satisfacción excelente; mientras que, el 14,2% tuvo un nivel de satisfacción regular y el 7,7% un nivel de satisfacción malo.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión “Calidad del Servicio” utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	n	%
Malo	12	7,7
Regular	23	14,8
Bueno	77	49,7
Excelente	43	27,7
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 2. Se analiza el nivel de satisfacción en cuanto a la dimensión “Calidad del servicio”; se encontró que, el 49,7% de los pacientes estudiados califican como bueno; mientras que, el 27,7% califica como excelente, el 14,8% lo califica como regular y el 7,7% lo califica como malo.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión “Costo” utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	N	%
Malo	12	7,7
Regular	28	18,1
Bueno	74	47,7
Excelente	41	26,5
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 3. Se observa el nivel de satisfacción según la dimensión “Costo”; encontrándose que, el 47,7% de los pacientes califican como bueno; mientras que, el 26,5% califica como excelente, el 18,1% lo cualifica como regular y el 7,7% lo califica como malo.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión “Manejo del Dolor” utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	n	%
Malo	17	11,0
Regular	24	15,5
Bueno	61	39,4
Excelente	53	34,2
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 4. Se observa el nivel de satisfacción según la dimensión “Manejo de dolor”; obteniéndose que, el 39,4% de los pacientes califican como bueno; mientras que, el 34,2% califica como excelente, el 15,5% lo califica como regular y el 11% lo califica como malo.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión “Acceso” utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	N	%
Malo	17	11,0
Regular	22	14,2
Bueno	74	47,7
Excelente	42	27,1
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 5. Se observa que el nivel de satisfacción según la dimensión “Acceso” fue del 47,7% para un nivel de satisfacción bueno; siendo este, el de mayor proporción. Asimismo, se obtuvo que el 27,1% tuvo un nivel de satisfacción excelente; mientras que, el 14,2% lo califica como regular y el 11% lo califica como malo.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción del paciente respecto a la dimensión “Disponibilidad” utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en un centro odontológico privado - Lima, 2021.

Nivel de satisfacción	n	%
Malo	17	11,0
Regular	37	23,9
Bueno	77	49,7
Excelente	24	15,5
Total	155	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 6. Se observa que el nivel de satisfacción según la dimensión “Disponibilidad”, fue de 49,7% para un nivel de satisfacción bueno; siendo este, el de mayor proporción. Asimismo, se obtuvo que el 23,9% tuvo un nivel de satisfacción regular; mientras que el 15,5% lo califica como Excelente y el 11% lo califica como malo.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” fue de un 47,1% para un nivel de satisfacción bueno; siendo este, el que se presentó con mayor proporción en la muestra evaluada. En la misma línea, Quispe R, et al.<sup>17</sup> refiere que dicha dimensión es el resultado de la percepción de cada paciente que tiene el servicio dental y de las expectativas que tenga al inicio o de la que pueda tener en próximas citas. Igualmente, refiere que si las perspectivas son mayores a la apreciación del servicio que se le brindó la satisfacción disminuirá notablemente; ya que, se tiene en cuenta que la perspectiva del paciente vienen de sus citas anteriores, como también, de los acuerdos, las promesas que se adquiere con los pacientes; y, por consiguiente, esta dimensión no se podría pensar que es estática.<sup>2,40,41</sup> En dicha investigación se encontraron resultados de acuerdo a las dimensiones evaluadas donde se obtuvo que la mayor parte de los pacientes mostraron un nivel bajo de satisfacción 50.5%, mientras que, en el presente estudio se obtuvo un resultado “Bueno”, presentándose con mayor proporción en la satisfacción general y por dimensión.

De acuerdo con el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” a cerca de la dimensión calidad de servicio, el 49,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Esto guarda relación, con lo encontrado por Akbar FH, et al.<sup>10</sup> quién hizo un estudio en indonesia y encontró una puntuación alta en cuanto a calidad de servicio ( $13,04 \pm 1,75$ ). Según Shulamithi<sup>12</sup> en su estudio realizado a profesores para evaluar la satisfacción dental nos indica que hubo un grupo de 31 a 40 años que obtuvieron puntuaciones altas con respecto a la dimensión calidad de servicio. Umoke M, et al.<sup>13</sup> hizo una investigación donde comparó la atención de dos hospitales generales del estado de sureste de Nigeria utilizando SERVQUAL, donde evaluó a una población de 400 pacientes, obteniendo que los pacientes estaban complacidos con el cuidado y la calidad del servicio. Asimismo, Balkaran RL. et al.<sup>18</sup> concluyeron que la mejor dimensión fue calidad con un 81.17%. Por otro lado, Rohit D, et al.<sup>15</sup> concluyó en su investigación que solo un tercio de los pacientes estaban satisfechos con esta dimensión utilizando el cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). Por último, Quispe R, et al.<sup>17</sup> encontró

que el nivel de satisfacción según la “Calidad de Servicio” fue calificada como intermedio en su mayoría. Con ello, se puede concluir que la poca empatía de los trabajadores en el centro de salud no es muy buena dando un resultado regular para ese estudio, en resumen, muchos de los pacientes refieren que al personal le falta eficiencia y calidad en la atención; sin embargo, en la presente investigación se obtuvo una puntuación de 49,7% que equivale a un resultado bueno; ya que, los pacientes refieren que encuentran calidad en la atención y en la eficiencia, sobre todo un trato humano.<sup>9</sup>

De acuerdo a el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” con respecto a la dimensión costo, el 47,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Esto guarda relación con lo encontrado por Shulamithi PS, et al.<sup>12</sup> quién encontró una puntuación media alta para esta dimensión con un  $(4,92 \pm 1,63)$ . Asimismo, Rao V, et al.<sup>14</sup> hizo una evaluación a los pacientes que llegan a la consulta externa de una clínica privada donde utilizó un estudio basado en un cuestionario dando como resultado un puntaje muy bajo para la dimensión costo  $(3,36 \pm 1,21)$ . De la misma manera, Quispe R, et al.<sup>17</sup> encontró que la dimensión mejor evaluada fue costos con un 47.9% calificándolo como bueno este se resultado lo comparo con otra investigación que fue realizada por García donde la mitad indicaron ese resultado; en este sentido, se puede inferir, que la falta de abastecimiento de algunos insumos odontológicos en la red EsSalud conlleva a que los pacientes opten por realizar un gasto aparte al adquirir algún material dental para poder hacerse algún procedimiento; situación distinta, la presente investigación donde se obtuvo un resultado de 47.7%; en el cual, los pacientes indicaron que los costos no eran elevados y que se compensan con la atención recibida.<sup>5</sup>

De acuerdo con el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” en cuanto a la dimensión manejo del dolor, el 39,4% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Esto guarda relación con lo encontrado por Lopez G.<sup>19</sup> quién menciona que el dolor y la molestia fueron factores de insatisfacción; y que influyen de manera significativa en el constructo de satisfacción global. Rohit D, et al.<sup>15</sup> informa que el 48,4% de los pacientes acude a la consulta cuando presenta dolor, también refiere que la gran mayoría de los

pacientes en la muestra evaluada indicaron haber experimentado buenas o muy buenas prácticas del manejo del dolor 61,9%; un 17% se mostró indiferente y un 16% tuvieron un mal manejo del dolor. Según Quispe R, et al.<sup>17</sup> en su estudio manifiesta que la dimensión manejo del dolor está relacionada estrechamente con la competencia profesional y lo calificaron como regular con un 59.9%. Shulamithi PS, et al.<sup>12</sup> concluye en su investigación que los sujetos evaluados del grupo de edad de 41 a 50 años tuvieron puntuaciones medias altas para la dimensión manejo del dolor en este grupo están los que habían visitado al dentista y los que habían visitado a una clínica privada ( $7,50 \pm 1,94$ ); se puede llegar a la conclusión que los pacientes de edades mayores buscan no sentir dolor y refieren que la atención a veces puede ser dolorosa; en la presente investigación se obtuvo que un 39.9% de los pacientes manifestaron confiar en la capacidad del especialista tratante y en que el dolor no sería un condicionante para el tratamiento. Cabe considerar, que se hizo un estudio en un rango de edades de 18 a 70 años, estos últimos buscan sentir menos dolor posible; ya que, presentan un umbral del dolor elevado.<sup>12</sup>

De acuerdo con el nivel de satisfacción del paciente utilizando el "Dental Satisfacción Questionnaire" con respecto a la dimensión acceso, el 47,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Esto guarda relación con lo encontrado por Shulamithi PS, et al.<sup>12</sup> quien refiere en su estudio que las personas evaluadas del grupo etario de 41 a 50 años dan una puntuación media alta para esta dimensión ( $8,34 \pm 2,15$ ). Según Rao V<sup>14</sup> refiere que los pacientes que acuden a la consulta de una clínica privada obtuvieron un bajo nivel de satisfacción con respecto a la accesibilidad para los tratamientos dentales. Rohit D, et al.<sup>15</sup> menciona en su estudio que el 57.9% de su muestra encuentra a la clínica dental UWI accesible o muy accesible. Y, por último, Quispe R, et al.<sup>17</sup> en su investigación menciona que la peor dimensión evaluada fue accesibilidad con un 55.9% lo calificaron como malo. Este resultado, evidencia que los pacientes tienen alto tiempo de espera; ya que, el odontólogo retrasa mucho el tratamiento y posterior a eso da una nueva cita en una fecha muy lejana. En la presente investigación, se obtuvo un resultado de 47,7%; esto es un resultado muy bueno; ya que, los pacientes son atendidos en una clínica privada donde el acceso a dicha clínica es favorable y se respeta el horario de atención de cada paciente, y los tratamientos se culminan en el tiempo estimado.<sup>15</sup>

De acuerdo con el nivel de satisfacción del paciente utilizando el “Dental Satisfacción Questionnaire” con respecto a la dimensión disponibilidad el 49,7% obtuvo un nivel de satisfacción bueno. Esto guarda relación con lo encontrado por Quispe R, et al.<sup>17</sup>, quien, en su estudio, deja en evidencia que esta dimensión obtuvo una puntuación regular 42.6% diferente a los resultados obtenidos por otros autores. Tomando en cuenta su investigación, sus resultados hacen hincapié en la cantidad y ubicación de los centros con servicios odontológicos cerca al paciente. Por otro lado, Umoke M, et al.<sup>13</sup> en su estudio usando el SERVQUAL evaluó a 400 pacientes, entre hombres y mujeres llegando a la conclusión que los pacientes están muy felices con la calidad de atención; ya que, refieren que influyó mucho la empatía del tratante. En el presente análisis, se obtuvo una puntuación de 49,7% que se calificó como bueno; ya que, los pacientes refieren que no consideran complicado encontrar un centro odontológico, esto significa que la clínica tiene una buena ubicación, y que la tecnología e infraestructura es buena.<sup>20</sup>

Dentro de las limitaciones del estudio, está la escasa literatura respecto al tema. Asimismo, esta investigación se realizó mediante un cuestionario que mide la satisfacción del usuario para el servicio de odontología, lo cual, representa un aporte; ya que, en su mayoría los cuestionarios de satisfacción se limitan al ambiente médico general y las dimensiones se miden bajo ese criterio; siendo ideal contar con un instrumento específico del área como lo aplicado en este estudio; y que sea de utilidad para los gestores de clínicas odontológicas que les permita el perfeccionamiento en la prestación de los servicios de salud.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El nivel de satisfacción del paciente utilizando el Dental Satisfacción Questionnaire fue bueno, seguido de, excelente.
2. El nivel de satisfacción según la dimensión calidad del servicio fue bueno, seguido de, excelente
3. El nivel de satisfacción según la dimensión costo fue bueno, seguido de, excelente.
4. El nivel de satisfacción según la dimensión manejo de dolor fue bueno, seguido de, excelente.
5. El nivel de satisfacción según la dimensión acceso fue bueno, seguido de, excelente.
6. El nivel de satisfacción según la dimensión disponibilidad fue bueno, seguido de, excelente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Realizar este tipo de estudios ayuda a mantener en constante evaluación el tipo de servicio que estamos brindando y de esa manera identificar que falencias presenta la consulta privada.
2. Se recomienda a la directora y a la administración del centro odontológico privado implementar un buzón de sugerencias de manera anónima y así cada paciente exprese que mejoría se debería realizar.
3. Se recomienda trabajar con distintas instituciones del estado tanto de lima como provincia utilizando este estudio para poder evaluar como es la calidad de atención y buscar mejoras.
4. Extender los horarios de disponibilidad de atención en el consultorio odontológico mencionado.
5. Se sugiere a la administración del centro odontológico privado implementar programas con un menor costo para personas de bajos recursos brindando el mismo servicio y calidad.

## REFERENCIAS

1. Singh A, Purohit BM. Exploring patient satisfaction levels, self-rated oral health status and associated variables among citizens covered for dental insurance through a National Social Security Scheme in India. *Int Dent J*. [Internet]. 2017 [Consultado 8 de Julio de 2021]; 67(3): 172-179. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28417462/>
2. Akbar FH, Pasiga BD, Samad R, Bakri I. Patient satisfaction levels in dental health care: a case study of people in North Mamuju, Indonesia 2017. *J Dentomaxillofac Sci*. [Internet]. 2018 [Consultado 8 de Julio de 2021]; 3(2): 115-118. Disponible en: <https://jdmfs.org/index.php/jdmfs/article/view/694>
3. Owaidh A, et al. Patients Satisfaction with Health Care Services in Southern Saudi Arabia. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine* [Internet]. 2018 [Consultado 9 de Julio de 2021]; 72 (1): 3857-3860 Disponible en: [https://ejhm.journals.ekb.eg/article\\_8262.html](https://ejhm.journals.ekb.eg/article_8262.html)
4. Martínez DA, Ayala M, Villatoro A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. *Revista Nac. Odontol*. [Internet]. 2020 [Consultado 9 de Julio del 2021]; 16(1): 1-18. Disponible en: <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
5. Subait AA, et al. Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia. *J Dent & Oral Disord*. [Internet]. 2016 [Consultado 9 de Julio del 2021]; 2(4): 1-5. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/307389794>

6. Mohamed, et al. Patients' Satisfaction with Primary Health Care Centers' Services, Majmaah, Kingdom of Saudi of Saudi Arabia. *Int J Health Sci Qassim*. [Internet]. 2015 [Consultado 15 de Julio del 2021]; 9(2): 163-70 Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26309435/>
7. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. [Internet]. 2017 [Consulado 15 de Julio de 2021]; 137(2) :89-101. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27004489/>
8. Luo JYN, Liu PP, Wong MCM. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health*. [Internet]. 2018 [Consultado 15 de Julio de 2021]; 18(1): 1-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29382318/>
9. Nair R, Ishaque S, Spencer AJ, Luzzi L, Do LG. Critical review of the validity of patient satisfaction questionnaires pertaining to oral health care. *Community Dent Oral Epidemiol*. [Internet]. 2018 [Consultado 15 de Julio de 2021]; 46(4): 369-375. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29603328/>
10. Akbar FH, Pasinringi S, Awang AH. Assessment of Patient Satisfaction Level to Dental Health Care Services in indonesia. *Pesqui. Bras. Odontopediatria Clín. Integr.* [Internet]. 2020 [Consultado 18 de Julio de 2021]; 20(1): 1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2020.077>
11. Mifsud DP, Cortes ARG, Attard NJ. Patient-based outcomes with conventional or mini-implants immediately loaded with locator-retained mandibular overdentures: A cohort study. *Clin Implant Dent Relat Res*. [Internet]. 2020 [Consultado 18 de Julio de 2021]; 22(6):723-729. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33073516/>

12. Shulamithi PS, Kulkarni S, Doshi D, Reddy MP, Reddy BS, Srilatha A. Assessment of dental satisfaction among school teachers in a metropolitan city. *Indian J Dent Res* [Internet]. 2020 [Consultado 20 de Julio de 2021]; 31(191-6). Disponible en: <https://www.ijdr.in/text.asp?2020/31/2/191/284569>
13. Umoke M, et al. Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Med.* [Internet]. 2020 [Consultado 20 de Julio de 2021]; 8(1): 1–9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32782795/>
14. Rao V, et al. Patient satisfaction level in outpatient department in a private dental hospital. *Int J Med Sci Public Health.* [Internet]. 2019 [Consultado 25 de Julio de 2021]; 8(7), 1-9. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/333473966>
15. Rohit D, Rafeek R. Patient satisfaction with dental care treatment at a health facility in trinidad. *Int J Dent Health Sci.* [Internet]. 2017 [Consultado 25 de Julio de 2021]; 04(02): 268-278 Disponible en: at: <https://www.researchgate.net/publication/317672811>
16. Van C, Schuller A, Vermaire J, Kempen C, Verrips G. DSQ-13-youth: measuring instrument for patient satisfaction with dental attendance among adolescents, young adults and parents of Young. *Nederlands Tijdschrift voor Tandheelkunde.* [Internet]. 2017 [Consultado 25 de Julio de 2021]; 124 (12): 625-632. Disponible en: <https://doi.org/10.5177/ntvt.2017.12.16225>
17. Quispe R. Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" [Tesis de Maestría]. Lima: Facultad de Odontología, Universidad Cesar Vallejo; 2016. 85p. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8714>
18. Balkaran RL, Osoba T, Rafeek R. A Cross-sectional Study of Patients' Satisfaction with Dental Care Facilities: A Survey of Adult Treatment at the

- University of the West Indies, School of Dentistry. West Indian Med J. [Internet]. 2014 [Consultado 14 de agosto de 2021]; 63 (5): 490-498. Disponible en : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25781288>
19. Lopez A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire” [Tesis Doctoral]. Valencia: Facultad de Medicina I Odontología, Universidad de Valencia; 2012. 200p. Disponible en: <https://roderic.uv.es/handle/10550/24925>
  20. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amentam P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. Perspect Public Health. [Internet]. 2015 [Consultado 25 de Julio de 2021]; 135 (5), 234-250. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26187638/>
  21. Akbar F. et al. The Relationship between Service Quality, Culture Similarity to Satisfaction and Loyalty of Medical (Dental) Tourism. Sys Rev Pharm. [Internet]. 2020 [Consultado 26 de Julio de 2021]; 11(8):21-32. Disponible en: <http://www.sysrevpharm.org/?mno=127100>
  22. Manríquez J & Pereira K. Satisfaction with dental care. A review of the literature. Int J Med Surg Sci. [Internet]. 2018 [Consultado 25 de Julio de 2021]; 5(1): 32-37. Disponible en: <https://revistas.uautonoma>
  23. Akbar F, Pasiga B. Patient Satisfaction Level with Health Care Quality at Dental Hospital of Hasanuddin University. Published by Atlantis Press. [Internet]. 2018 [Consultado 26 de Julio de 2021]; 127: 253-257. Disponible en: <https://www.atlantis-press.com/>
  24. Candidate H, Dukes K, Marchini L. Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. J Dent Educ. [Internet]. 2020 [Consultado 26 de Julio de 2021]; 1–11. DOI: 10.1002/jdd.12428. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/>

25. Ali DA. Patient satisfaction in dental healthcare centers. Eur J Dent. [Internet]. 2016 [Consultado 27 Julio de 2021]; 10(3): 309-314. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27403045/>
26. Lee et al. Patients' satisfaction and prevalence of complications on surgical extraction of third molar. Patient Preference and Adherence. [Internet]. 2015 [Consultado 27 de Julio de 2021]; 9(3): 257–263. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25709411/>
27. Adhikary G, et al. (2018) Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. PLoS One. [Internet]. 2018 [Consultado 27 de Julio de 2021]; May 16;13(5): 1-13. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29768441/>
28. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. Int J Dent. [Internet]. 2020 [Consultado 27 de Julio de 2021]; 2-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456467/>
29. Inglehart et al. Do Waiting Times in Dental Offices Affect Patient Satisfaction and Evaluations of Patient-Provider Relationships? A Quasi-experimental Study. J Dent Hyg. [Internet]. 2016 [Consultado 27 Julio de 2021]; 90(3): 167-175. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27340187/>
30. Balhaddad A, Alshammari A, Alqadi A, Ashraf Nazir M. Services and Associated Factors in a Saudi Dental Institution. Journal of Clinical and Diagnostic Research. [Internet]. 2018 [Consultado 5 de agosto de 2021]; 12(12): 36-39. Disponible en: [10.7860/JCDR/2018/38358.12399](https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/38358.12399)
31. Al-Neyadi, Salam Abdallah & Mohsin Malik. Using Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals:SERVQUAL. International Journal of Healthcare Management. [Internet]. 2016 [Consultado 5 de Agosto de 2021]; 8(25): 1-11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/20479700.2016.1266804>

32. 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*. [Internet]. 2018 [Consultado 5 de agosto de 2021]; 5(4): 123-127. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/330160512>
33. Lazaridou D, Tsiantou D, Coolidge T, Arapostathis K, Kotsanos N. Predictors of Dental Patients' Satisfaction in a Greek Sample. *British Journal of Medicine & Medical Research*. [Internet]. 2015 [Consultado 6 de Agosto de 2021]; 7(6): 470-480. Disponible en: <http://www.sciencedomain.org/review-history.php?iid=946&id=12&aid=8297>
34. Bhat N, et al. Assessment of satisfaction levels of patients during dental outreach programs in rural part of Udaipur, India. *Niger Postgrad Med J*. [Internet]. 2016 [Consultado 8 de agosto de 2021]; 23(4): 227-31. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28000645/>
35. A Narayanan, M Greco. The Dental Practice Questionnaire: a patient feedback tool for improving the quality of dental practices. *Aust Dent J*. [Internet]. 2014 [Consultado 8 de agosto de 2021]; 59(3): 334–348. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24890026/>
36. Coelho CRF, et al. Evaluation of satisfaction of adolescents treated by dental students. *Pesqui Bras Odontopediatria Clín Integr*. [Internet]. 2021. [Consultado 10 de agosto de 2021]. 21(45): 1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/pboci.2021.009>
37. Macri, D. Pain Management in Dentistry. *The Dental assistant journal: journal of the American Dental Assistants Association*. [Internet]. 2016 [Consultado 10 de Agosto de 2021]; 85(2): 38-40. Disponible en: [https://academicworks.cuny.edu/ho\\_pubs/29](https://academicworks.cuny.edu/ho_pubs/29)

38. Hernández-Sampieri R., Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet]. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018 [Consultado 14 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
39. World Medical Association. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. JAMA. [Internet]. 2013 [Consultado 14 de agosto de 2021]; 27;310(20): 2191-2194. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24141714/>
40. Miri SS, Nejad MM, Soltani P. Evaluation of patient satisfaction with dental services at Kermanshah dental faculty in Iran. J Pioneer Med Sci. [Internet]. 2016 [Consultado 14 de Agosto de 2021]; 6(3):89-92. Disponible en: <https://www.jpmsonline.com/jpms-vol6-issue3-pages89-92-oa-text-only-file/>
41. Sim YC, Mohd-Rosli IS, Lau BT, Ng SY. Patient satisfaction with medication therapy adherence clinic services in a district hospital: a cross-sectional study. Pharmacy Practice. [Internet]. 2021[Consultado 15 de Agosto de 2021] ;19(2): 1-6. Disponible en: <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2021.2.2353>

**ANEXOS**

**ANEXO 1**

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (AUTORES)**

**ANEXO 2**

**DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (ASESOR)**

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente: Nivel de satisfacción	La satisfacción del paciente nos da un indicador de los servicios sanitarios. La evaluación de la satisfacción del paciente es un método apropiado para poder analizar la calidad y relación entre médico y paciente. <sup>41</sup>	Conocimiento que tienen los pacientes con respecto a la satisfacción	<p>-Calidad de servicio (Sumatoria de preguntas 1, 7, 9 y 14).</p> <p>-Costo (Sumatoria de preguntas 3, 5, 10, 13 y 15).</p> <p>-Manejo del dolor (Sumatoria de preguntas 2, 11 y 18).</p> <p>-Acceso (Sumatoria de preguntas 4, 8 y 19).</p> <p>-Disponibilidad (Sumatoria de preguntas 6, 12, 16 y 17).</p>	<p>Excelente (<math>\geq 75\%</math> completamente de acuerdo).</p> <p>Bueno (<math>&lt;75\%</math> y <math>\geq 50\%</math> completamente de acuerdo).</p> <p>-Regular (<math>&lt;50\%</math> y <math>\geq 25\%</math> completamente de acuerdo).</p> <p>-Malo (<math>&lt;25\%</math> completamente de acuerdo).</p>	Ordinal

## ANEXO 4

### CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Se realizó un muestreo probabilístico donde se estimó una proporción con población finita (muestras probabilísticas), aplicando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

- N: Población Total
- Z= 1.962 (ya que la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
- q = 1 – p (en este caso 1 – 0.5 = 0.50)
- e = precisión o error (en este caso deseamos un 5%)

$$n = \frac{260 * 0.5 * 0.5 * 1.962^2}{(260 - 1)^2 0.05^2 + 0.5 * 0.5 * 1.962^2} = 155$$

## ANEXO 5

### Instrumento - DSQ

#### CUESTIONARIO SOBRE NIVEL DE SATISFACION DENTAL

##### “DENTAL SATISFACTION QUESTIONARIE”

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

#### I. DATOS GENERALES:

EDAD: \_\_\_\_\_ años      FECHA: \_\_\_\_\_      N°

#### SEXO:

1. Masculino

2. Femenino

#### GRADO DE INSTRUCCIÓN

1. Sin estudios

2. Primaria

3. Secundaria

4. Técnico

5. Universitaria

6. Posgrado

#### II. DATOS ESPECIFICOS

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

ITEM	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
1. Hay aspectos del tratamiento dental que recibo que podrían mejorarse.					
2. Los dentistas muestran un cuidado especial cuando examinan a sus pacientes.					
3. Los dentistas cobran precios demasiados elevados					

4. Algunas veces evito ir al dentista porque hacen mucho daño.					
5. Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la clínica dental.					
6. Los dentistas siempre tratan a sus pacientes con respeto.					
7. Hay suficientes dentistas en mi zona.					
8. Los dentistas deberían hacer más para reducir el dolor.					
9. La consulta de los dentistas está en lugares a lo que es muy fácil llegar.					
10. Los dentistas siempre evitan a sus pacientes gastos innecesarios.					
11. Los dentistas no son tan exhaustivos a la hora de examinar a sus pacientes como deberían.					
12. Me atiende siempre el mismo dentista casi siempre que necesito tratamiento dental.					
13. Es difícil conseguir una consulta con el dentista de forma inmediata.					

14. Los dentistas son capaces de aliviar o curar la mayoría de problemas dentales que los pacientes tienen.					
15. El horario de atención de los dentistas es conveniente para la mayoría de la gente.					
16. Los dentistas suelen explicar en qué consistirá el tratamiento y su costo antes de empezar.					
17. Los dentistas deberían hacer más para evitar que las personas tengan problemas.					
18. La consulta de los dentistas es muy moderna y disponen de las últimas tecnologías.					
19. No tengo miedo a sentir dolor cuando voy al dentista.					

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

## ANEXO 6

### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### CONSTANCIA DE CALIBRACIÓN

Yo, Nestor Augusto Val Zapata con DNI N°47261858 Ingeniero Estadístico e Informático con colegiatura N° 1073, desempeñándome actualmente como Especialista en Analítica de datos en la Contraloría General de la República.

Por medio de la presente hago constar que capacitado y calibrado a las estudiantes

- Jacqueline Judith Fonseca Morón
- Xiomara Vilma Santi Vargas

con la finalidad de Validar el procedimiento de recolección de datos del Proyecto de Investigación titulado: Nivel de satisfacción del paciente utilizando el “dental satisfaction questionnaire” en un centro odontológico. lima, 2021.

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima a los 31 días del mes de Agosto de Dos mil veintiuno.



Ing. : Estadístico e Informático  
DNI :47261858  
Especialidad : Analítica de datos  
E-mail : nestorvalzap92@gmail.com

## I. DATOS INFORMATIVOS

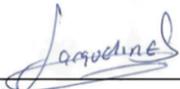
<b>I.1. ESTUDIANTE</b> :	<ul style="list-style-type: none"><li>Jacqueline Judith Fonseca Morón</li><li>Xiomara Vilma Santi Vargas</li></ul>
<b>I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b> :	Nivel de satisfacción del paciente utilizando el “dental satisfaction questionnaire” en un centro odontológico. lima, 2021.
<b>I.3. ESCUELA PROFESIONAL</b> :	Estomatología
<b>I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b> :	Cuestionario: “Dental satisfaction questionnaire”
<b>I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	KR-20 Kuder Richardson. ( )
	Alfa de Cronbach. ( x )
<b>I.6. FECHA DE APLICACIÓN</b> :	31 de agosto
<b>I.7. MUESTRA APLICADA</b> :	30 pacientes que acuden al centro odontológico privado “Laszty”; en el periodo de setiembre a octubre del 2021.

## II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	(CPQ)=0.92
---	------------

## III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

Se aplicó el cuestionario “Dental satisfaction questionnaire” con 19 ítemes iniciales a los pacientes que acuden al centro odontológico privado “Laszty”; en el periodo de setiembre a octubre del 2021, obteniéndose un nivel de confiabilidad del 92% el cual indica que es excelente; si bien existió un (01) ítem cuya correlación total de elementos corregida era menor de 0.3, no se sacó de la encuesta debido a que la variación en la confiabilidad no era significativa.

  
Nombre: FONSECA MORON JACQUELINE  
DNI: 72971950

  
Nombre: SANTI VARGAS XIOMARA  
DNI: 73131556

  
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGIONAL LIMA  
  
NESTOR AUGUSTO VAL ZAPATA  
ING. ESTADÍSTICO INFORMATICO  
COESPE: 1073

## Análisis de Confiabilidad

**Tabla 1.** Estadística de fiabilidad de la variable nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	19

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

**Elaboración:** Elaboración Propia (2021)

**Número de muestra piloto:** 30 pacientes que acuden al centro odontológico privado “Laszty”; en el periodo de setiembre a octubre del 2021.

**Número de elementos (número de ítems del formulario):** 19 ítems.

**Conclusión:** Para la variable Nivel de satisfacción tenemos una confiabilidad de un 92% de confianza para validar, lo que se considera EXCELENTE.

**COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
CONSEJO REGION LIMA**  
*NESTOR AGUSTO VA*  
**NESTOR AGUSTO VAL ZAPATA  
ING. ESTADÍSTICO INFORMÁTICO  
COESPE: 1073**

## Validez

### Validación de la variable Nivel de satisfacción

**Tabla 2.** Estadísticas del total de elementos de la variable nivel de satisfacción

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	63,3667	181,137	,735	,912
Item_2	63,5000	180,121	,761	,912
Item_3	63,6000	186,317	,560	,916
Item_4	63,1667	189,178	,552	,917
Item_5	64,2000	191,545	,272	,924
Item_6	64,1667	189,109	,390	,920
Item_7	63,8000	191,407	,350	,921
Item_8	63,6333	182,378	,554	,916
Item_9	63,9667	179,895	,647	,914
Item_10	63,8333	175,454	,824	,910
Item_11	63,7667	174,461	,835	,909
Item_12	63,6667	175,471	,829	,910
Item_13	63,5667	182,599	,658	,914
Item_14	63,8333	178,902	,749	,912
Item_15	63,6667	180,161	,733	,912
Item_16	63,8333	185,040	,480	,918
Item_17	63,7333	180,340	,644	,914
Item_18	63,8000	187,890	,394	,920
Item_19	64,3000	185,321	,390	,922

**Fuente:** Elaboración Propia (2021)

**Elaboración:** Elaboración Propia (2021)

### Conclusiones:

- Se observó que el Item 5 la correlación es menor que 0,3; sin embargo, no se debería sacar de la encuesta porque no tendría una variación significativa en la confiabilidad es decir tendríamos un 92,4% de confiabilidad.

## ANEXO 7

### CARTA DE PRESENTACION



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Piura, 11 de octubre de 2021

#### CARTA DE PRESENTACIÓN N° 443-2021/ UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Dra.  
**GAUDY VANESSA CASTILLO ORTIZ**  
Directora de la Clínica Dental LASZTY.  
Lima, -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a las alumnas **Jacqueline Judith Fonseca Morón** identificada con DNI N° 72971950 y **Xiomara Vilma Santi Vargas** identificada con DNI 73131556, quienes están realizando el Taller de Titulación en la Escuela de Estomatología de la Universidad César vallejo – Filial Piura y desea realizar su Proyecto titulado "**NIVEL DE SATISFACION DEL PACIENTE UTILIZANDO 'DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE' EN UN CENTRO ODONTOLOGICO. LIMA, 2021**".

Por lo tanto, solicito a usted permitir que las alumnas ejecuten su trabajo de investigación en la institución que usted dirige.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



**Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche**  
Director Escuela de Estomatología

c.c.

## ANEXO 8

### CONSTANCIA DE EJECUCION



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### CONSTANCIA

El que suscribe Dra. Gaudy Vanessa Castillo Ortiz director de la clínica dental LASZTY, hace constar que:

**Fonseca Morón, Jacqueline Judith**  
**Santi Vargas, Xiomara Vilma**

Identificadas con DNI N° 72971950 y DNI N° 73131556 respectivamente, estudiantes de la Escuela de Estomatología de la "Universidad César Vallejo" – Fial Piura, realizaron un trabajo de investigación con título "**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE UTILIZANDO EL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE" EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO. LIMA, 2021.**" la cual fue realizada en nuestras instalaciones por medio de una encuesta virtual realizada por Google forms.

Se expide la presente constancia para los fines que las interesadas estimen convenientes.

Lima, 24 de Setiembre del 2021

Dirección: Calle los tucanes 125 – oficina 401  
Teléfonos: 943159935 / 949888307

## ANEXO 9

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

#### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

#### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**INSTITUCION:** UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

**INVESTIGADORES:** Jacqueline Judith Fonseca Morón y Xiomara Vilma Santi Vargas

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE UTILIZANDO EL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE" EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO. LIMA, 2021.

**PROPÓSITO DEL ESTUDIO:** Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE UTILIZANDO EL "DENTAL SATISFACTION QUESTIONNAIRE" EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO. LIMA, 2021" con fines de investigación.

**PROCEDIMIENTOS:** Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que marque los ítems del presente cuestionario. El tiempo a emplear no será mayor a 30 minutos.

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

**BENEFICIOS:** Los beneficios del presente estudio será para los pacientes que acuden al centro odontológico privado "Laszty" quienes podrán aportar para medir la satisfacción del paciente con el servicio dental a fin de ayudar al plan de mejora continua cuya finalidad de elevar la calidad del servicio de salud. Si usted desea comunicarse con el investigador para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica a los siguientes contactos: Jacqueline Judith Fonseca Morón, celular 987189980, correo electrónico fonsecamorónj@gmail.com; y Xiomara Vilma Santi Vargas, celular: 993615143, correo electrónico: xiomara964@gmail.com

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

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

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

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

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

**DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE):** Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con las investigadoras Jacqueline Judith Fonseca Morón, celular 987189980, correo electrónico fonsecamorónj@gmail.com; y Xiomara Vilma Santi Vargas, celular: 963893139, correo electrónico: xiomara964@gmail.com. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553

#### CONSENTIMIENTO

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

Participante  
Nombre: DNI:

Testigo  
Nombre: DNI:

Investigador  
Nombre: DNI:



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

Fecha:

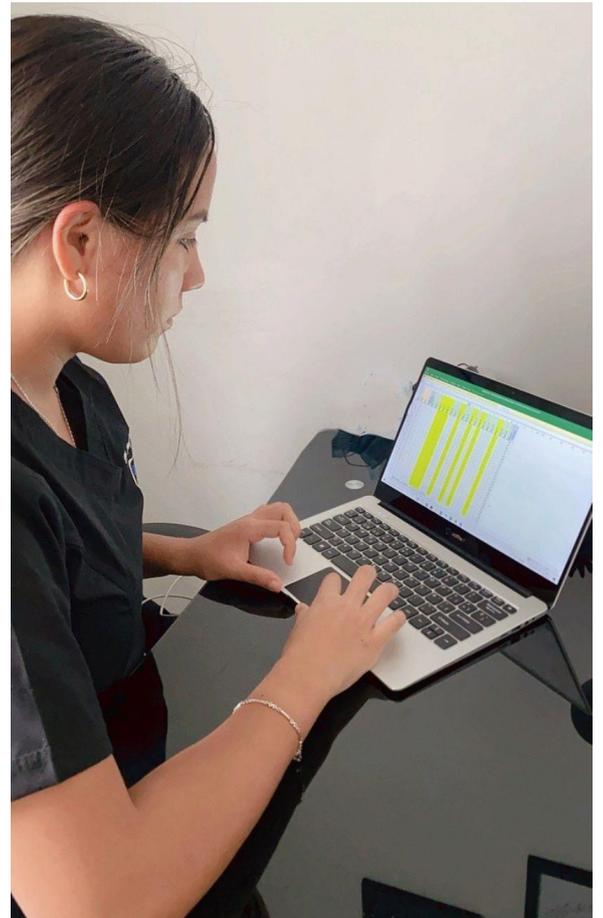
## ANEXO 10

### MEDIOS FOTOGRÁFICOS DE VERIFICACIÓN





Verificando los datos en excel



## Anexo 11

### PROCEDIMIENTOS DE DATOS EN SISTEMA SPSS

#### I. Confiabilidad y validez

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	19

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	62,9419	187,899	,752	,919
Item_2	63,0194	187,240	,765	,919
Item_3	63,1935	193,482	,588	,922
Item_4	62,7355	196,780	,568	,923
Item_5	63,6903	198,202	,328	,928
Item_6	63,7548	198,251	,371	,927
Item_7	63,3290	199,365	,369	,927
Item_8	63,1419	190,175	,563	,923
Item_9	63,4774	186,810	,682	,920
Item_10	63,4065	183,243	,821	,917
Item_11	63,2968	181,379	,869	,916
Item_12	63,2516	183,125	,818	,917
Item_13	63,0387	187,947	,758	,919
Item_14	63,4774	187,329	,751	,919
Item_15	63,2903	188,467	,736	,919
Item_16	63,4774	194,264	,451	,925
Item_17	63,3226	188,700	,634	,921
Item_18	63,2710	194,082	,461	,925
Item_19	63,9806	195,006	,368	,928

## II. Resultados

### a. Análisis de los Ítems

**Tablas personalizadas**

		Recuento	% de N totales de tabla
Nivel de Satisfacción	Malo	12	7,7%
	Regular	22	14,2%
	Bueno	73	47,1%
	Excelente	48	31,0%
Total		155	100,0%

\* Tablas personalizadas.  
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=Dim1 DISPLAY=LABEL  
/TABLE Dim1 [COUNT F40.0, TABLEPCT.TOTALN PCT40.1]  
/CATEGORIES VARIABLES=Dim1 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFTER  
/CRITERIA CILEVEL=95.

**Tablas personalizadas**

		Recuento	% de N totales de tabla
Calidad de servicio	Malo	12	7,7%
	Regular	23	14,8%
	Bueno	77	49,7%
	Excelente	43	27,7%
Total		155	100,0%

\* Tablas personalizadas.  
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=Dim2 DISPLAY=LABEL  
/TABLE Dim2 [COUNT F40.0, TABLEPCT.TOTALN PCT40.1]  
/CATEGORIES VARIABLES=Dim2 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFTER

SPSS Statistics Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda Mar 14 set. 00:59

Resultado2 [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Estadísticas de total de ele  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
tabla 1  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
tabla 1  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
tabla 1  
tro  
riptivos  
ítulo  
otas  
stadísticos descriptivos  
tro  
rar  
ítulo  
otas  
resumen de procesamiento de  
Descriptivos  
tro  
rar  
ítulo  
otas  
resumen de procesamiento de  
dad  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
tabla 1  
tro  
is personalizadas

/CRITERIA CILEVEL=95.

### Tablas personalizadas

		Recuento	% de N totales de tabla
Costo	Malo	12	7,7%
	Regular	28	18,1%
	Bueno	74	47,7%
	Excelente	41	26,5%
Total		155	100,0%

\* Tablas personalizadas.  
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=Dim3 DISPLAY=LABEL  
/TABLE Dim3 [COUNT F40.0, TABLECT.TOTALN PCT40.1]  
/CATEGORIES VARIABLES=Dim3 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFter  
/CRITERIA CILEVEL=95.

### Tablas personalizadas

		Recuento	% de N totales de tabla
Manejo del dolor	Malo	17	11,0%
	Regular	24	15,5%
	Bueno	61	39,4%
	Excelente	53	34,2%
Total		155	100,0%

\* Tablas personalizadas.  
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=Dim4 DISPLAY=LABEL  
/TABLE Dim4 [COUNT F40.0, TABLECT.TOTALN PCT40.1]  
/CATEGORIES VARIABLES=Dim4 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFter  
/CRITERIA CILEVEL=95.

Estadísticas de total de ele  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
'abla 1  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
'abla 1  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
'abla 1  
tro  
riptivos  
ítulo  
otas  
adísticos descriptivos  
tro  
irar  
ítulo  
otas  
esumen de procesamiento de  
escriptivos  
tro  
irar  
ítulo  
otas  
esumen de procesamiento de  
idad  
tro  
is personalizadas  
ítulo  
otas  
'abla 1  
tro  
is personalizadas

/CRITERIA CILEVEL=95.

**Tablas personalizadas**

		Recuento	% de N totales de tabla
Acceso	Malo	17	11,0%
	Regular	22	14,2%
	Bueno	74	47,7%
	Excelente	42	27,1%
Total		155	100,0%

\* Tablas personalizadas.  
CTABLES  
/VLABELS VARIABLES=Dim5 DISPLAY=LABEL  
/TABLE Dim5 [COUNT F40.0, TABLEPCT.TOTALN PCT40.1]  
/CATEGORIES VARIABLES=Dim5 ORDER=A KEY=VALUE EMPTY=INCLUDE TOTAL=YES POSITION=AFTER  
/CRITERIA CILEVEL=95.

**Tablas personalizadas**

		Recuento	% de N totales de tabla
Disponibilidad	Malo	17	11,0%
	Regular	37	23,9%
	Bueno	77	49,7%
	Excelente	24	15,5%
Total		155	100,0%

**GGraph**



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Frank Julio Carrion Molina, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo (filial Piura), asesor de la tesis titulada: "Nivel de satisfacción del paciente utilizando el Dental Satisfaction Questionnaire en un centro odontológico. Lima, 2021", de los autores Fonseca Morón Jacqueline Judith y Santi Vargas, Xiomara Vilma; constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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.

Lima 13 de Febrero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor: Carrión Molina, Frank Julio	
DNI 46115977	Firma 
ORCID 0000-0001-5139-0019	