



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio de  
odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Cirujano Dentista**

**AUTORA:**

Jimenez Rojas, Milena Raquel (ORCID: [0000-0002-9521-8269](https://orcid.org/0000-0002-9521-8269))

**ASESOR:**

Mg. Seminario Trelles, Oscar Alex ( ORCID:0000-0002-2703-3553 )

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

PIURA – PERÚ

2022

## DEDICATORIA

*A Dios padre por guiar siempre mi camino y no desampararme en momentos tan difíciles de mi vida.*

*A mis amados papás, Gina Marisol y Jorge Luis por ser siempre una mano amiga y mis consejeros, a ellos que siempre han estado presentes en cada momento de mi vida y nunca dejarme sola en cada paso que doy y sobre todo depositando día a día su confianza en mí para salir adelante.*

*A mis hermanos, Gina, Jorge, por su confianza, apoyo incondicional.*

*A mi querido Esposo Frank con quien siempre puedo contar para todo y ayudarme en lo que me propongo.*

*A mis seres queridos.*

*A cada una de las personas que han depositado su confianza en mí y estuvieron presentes en este camino de mi vida universitaria.*

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora la Dra. Erika Enoki y el Dr. Oscar Seminario por su paciencia y apoyo constante, por sus consejos y enseñanzas muy fundamentales para mí.

A la jefa de área del servicio de Odontología -Morropón-Piura, la Dra. Delia Reyes Sondor, por permitirme ejecutar la investigación y haber tenido toda la paciencia con mi desarrollo de tesis y así haber terminado con éxito la recolección de datos para la presente tesis.

A cada una de los pacientes que participaron en la investigación amable y voluntariamente a pesar de la coyuntura actual.

A los docentes que me han enseñado a lo largo de mi formación académica.

## Índice de contenidos

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Resumen .....	iv
Abstract.....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de abreviaturas.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización .....	8
3.3. Población, muestra y muestreo .....	8
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos .....	11
3.7. Aspectos éticos .....	11
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN .....	16
VI. CONCLUSIONES.....	20
VII. RECOMENDACIONES .....	21
REFERENCIAS .....	22
ANEXOS.....	28

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar cuál era el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en el establecimiento de Salud de Morropón durante el 2022. La investigación fue de tipo básico, no experimental, descriptivo y transversal. Se utilizó el instrumento validado denominado SERVQUAL para medir la satisfacción mediante las dos secciones que cada una constaba de 22 preguntas relacionadas a percepción y expectativas. Se realizó con una muestra poblacional representada por 210 pacientes atendidos en dicho servicio. Como resultados se obtuvo que el 67.14% de los pacientes estaban satisfechos con la atención brindada en el servicio de odontología, el grupo etario que se encontraba entre los 30 a 59 años, fueron quienes presentaron mayor satisfacción con relación al servicio con el 33.33%, mientras que los pacientes de sexo femenino representaron el 60.95% de la población que se halló satisfecha. Concluyendo que el nivel de satisfacción de los pacientes que se atienden en dicho servicio corresponde a un tercio de la muestra.

**Palabras Clave:** Satisfacción del Paciente, Expectativa de Salud, Servicios de Salud

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of patients seen in the dental service at the Morropon Health Center in 2022. The research was basic, non-experimental, descriptive and cross-sectional. The validated instrument called SERVQUAL was used to measure satisfaction by means of two sections, each of which consisted of 22 questions related to perception and expectations. It was carried out with a population sample represented by 210 patients attended in this service. The results showed that 67.17% of the patients were satisfied with the care provided in the dentistry service, the age group between 30 and 59 years old were the most satisfied with the service with 33.33%, while female patients represented 60.95% of the population that was satisfied. In conclusion, the level of satisfaction of the patients attended to in this service corresponds to one third of the sample.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Health Expectancy, Health Services

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un tema que ha venido cobrando importancia para los profesionales de salud en general llegando a ser considerado uno de los principales guías para evaluar los servicios de salud desde hace más de un decenio ya que analizan de manera personalizada distintos aspectos ampliamente vinculados con el cuidado de la salud bucodental para llegar a hacer una valoración de la ya mencionada.<sup>1,2</sup> La satisfacción que experimentan los pacientes tras recibir la atención odontológica se relaciona con la aceptación de los tratamientos y como consecuente el éxito de los mismos.<sup>3</sup>

La satisfacción del servicio está basado en la percepción, es decir las expectativas y experiencias de los pacientes, la cual se relaciona a la variable calidad técnica de los procedimientos clínicos sin desestimar el análisis de la problemática que puede llevar al paciente a sentir insatisfacción con la atención recibida, y la formulación de medidas para lograr la mejora de calidad y eficacia de los servicios dentales ya que son los que repercuten en la recuperación y abordaje de la enfermedad.<sup>4,5</sup>

A nivel nacional, internacional y local se ejecutaron estudios con relación a la satisfacción de los pacientes con la correlación a servicios de odontología, uno de ellos es el realizado por Palmieri et al<sup>6</sup> cuyo estudio señala que el 89,4% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención. Por otra parte, a nivel nacional el estudio de Lara-Álvarez et al<sup>7</sup> quien señala que la satisfacción del servicio está basada en la percepción, es decir las expectativas y experiencias de los pacientes. Así mismo su estudio señala que la insatisfacción de pacientes fue de 88,6%.

Llegar a ejecutar con la esperanza de que los usuarios puedan ser un indicador útil para renovar los servicios dentales. La satisfacción del usuario no puede llegar a significar que el servicio ha cumplido sus expectativas, aunque estas pueden estar relacionadas.<sup>8</sup> El grado de satisfacción del usuario gira en función del pacto que pueda recibir del personal de salud a lo largo de la atención, el tiempo que se le dedique para explicar el procedimiento, así como la falta de dolor a lo largo del desarrollo de la consulta y como quedo el trabajo.<sup>9</sup>

Pero todo esto se vio perjudicado frente a la pandemia del COVID 19, se disminuyó el contacto con los pacientes, las consultas son las más cortas posibles ya que los

odontólogos y asistentes dentales se encuentran dentro de los más expuestos al riesgo de contagio de infecciones, a ello se suma que la población se enfrenta a un nuevo virus, no del todo conocido, que está causando una importante pandemia con muchos afectados en todo el mundo y numerosas muertes.<sup>9,10</sup>

A lo largo de los años la impresión que tienen los pacientes sobre la atención y la satisfacción que tienen sobre la atención ofrecida el servicio de odontología ha ido tomando importancia tanto para comenzar el tratamiento como para lograr el éxito de mismo, por ello actualmente en odontología se ha priorizado determinar la necesidad de atención y el riesgo del paciente pero a pesar de todo no se debe dejar de lado el nivel de satisfacción de los pacientes desde que inicia hasta el final de la atención.<sup>10</sup>

Posterior a haber evaluado la realidad problemática se programa el siguiente problema ¿Cuál es el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud de Morropón, Piura- Perú, durante el año 2022?

Esta investigación se realizó porque la coyuntura actual es relativamente nueva, si bien existen precedentes nacionales pero a nivel regional no se han encontrado estudios, por ello este trabajo ayudará a conocer más sobre como los pacientes perciben la satisfacción de la atención odontológica la cual se ha visto perjudicada por el COVID-19, lo cual permite analizar la situación problemática y generar antecedentes y así dar a conocer a otros investigadores y cirujanos dentistas sobre los aspectos a considerar durante la atención en este nuevo contexto.

Para llevar a cabo este estudio se trazó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el centro de salud de Morropón. Mientras que los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 según grupo etario y determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 según el sexo.

## II. MARCO TEÓRICO

Palmieri<sup>6</sup> (2020) en Argentina realizó un estudio denominado “Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC”. Realizaron 204 encuestas a pacientes jóvenes que concurrieron a los espacios de la universidad nacional de Cajamarca (UNC). Les aplicaron el cuestionario SERVQUAL (Servicio de calidad), la encuesta fue anónima, voluntaria y escrita con formato semi estructurado, construida en escala tipo Likert. 89,4% de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención. Concluyeron que los pacientes obtuvieron para la Atención Odontológica recibida fue satisfactoria y que el modelo SERVQUAL es el instrumento de mayor utilización en el mundo

Lara-Alvarez et al<sup>7</sup> (2020) en Perú realizaron un estudio denominado “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”. Participaron 702 pacientes adultos, a quienes les aplicaron el cuestionario SERVQUAL modificado por MINSA, utilizaron el referido a “servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención”. La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%. No se encontraron diferencia estadística a comparar según sexo y nivel educativo. Según sexo determinaron que el sexo masculino estuvo insatisfecho en un 49,4%, mientras que el 5,4% estuvo satisfecho; en cuanto al sexo femenino el 39,2% estuvo insatisfecho y el 6% satisfecho. Según la edad los adultos se encontraban insatisfechos 34,5%. Concluyeron que gran parte de los pacientes estuvieron insatisfechos con la atención.

Rai et al<sup>11</sup> (2019) realizó un estudio en Estado Unidos denominado “Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención: informe de la clínica universitaria para veteranos”. Encuestaron a 177 personas de la tercera edad. Utilizaron una encuesta transversal para recopilar los datos utilizando los marcos de Medidas de Calidad del Servicio (SERVQUAL) y Cuestionario de Satisfacción Dental (DSQ). La encuesta se realizó utilizando una plataforma electrónica. Se encontró que el 69% de los adultos mayores estaban satisfechos con la atención; además de estas personas que se encontraban satisfechas con la atención el 50% pertenecían al

grupo etario de entre 20 a 35 años. Está demostrado que los pacientes brindaron comentarios positivos y quedaron satisfechos con la calidad de la atención dental.

Gutiérrez et al<sup>12</sup> (2019) en Perú realizaron un estudio denominado “Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones”. En dicho estudio participaron 84 pacientes adultos que fueron atendidos en la clínica odontoestomatológica del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins durante el año 2016 a quienes les aplicaron el instrumento SERVQUAL. Obtuvieron como resultados acerca de la satisfacción global, según dimensiones, se halló que el 56% se encontraron insatisfechos y el 44% estuvieron satisfechos. Concluyen que existe una amplia relación entre la percepción del paciente y el tiempo de espera de la calidad de atención; es decir, a medida que aumentaba la percepción de calidad de atención, disminuía el tiempo quirúrgico

Bansal et al<sup>13</sup> (2018) realizó un estudio en India denominado “Nivel de satisfacción entre los pacientes que visitan una institución dental rural hacia el tratamiento dental prestado en Haryana, norte de la India”. Realizaron un estudio transversal entre 474 adultos de campamentos voluntarios que visitaron el Departamento de Odontología de Salud Pública en el Hospital Swami Devi Dyal y la Facultad de Odontología de Barwala, utilizando un cuestionario SERVQUAL. Encontraron que el 80,4% de los participantes estaban satisfechos con los servicios que se les prestaron y aceptaron visitar la facultad de odontología para cualquier tratamiento futuro y también recomendarán a otros para un tratamiento y chequeos dentales regulares. Concluyen que la información que se les brinda a los pacientes es adecuada sobre el tratamiento odontológico definitivamente cambiará la forma de ser de los pacientes, contribuyendo así a elevar los niveles de satisfacción.

Mitchell et al<sup>14</sup> (2017) en Estados Unidos, en la investigación denominada “Satisfacción con la atención dental entre los pacientes que reciben tratamiento invasivo o no invasivo para la caries dental temprana no cavitada: hallazgos de una región del National Dental Practice-Based Research Network (PBRN). El estudio fue realizado en The National Dental Practice-Based Research Network (PBRN), el cual contó con 276 pacientes adultos consecutivos con datos completos, que recibieron tratamiento no invasivo o invasivo. Les realizaron el cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente y

se clasificaron como insatisfechos si no estaban "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo". En general, 75% estaban satisfechos con todos los elementos. Concluyen que la satisfacción de las personas adultas que recibieron tratamiento invasivo no difirió de aquellos que recibieron tratamiento no invasivo; además el 64% de la población fue representada por pacientes de sexo femenino.

Dena <sup>15</sup> (2016) en Kuwait se realizó un estudio denominado "Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers". Encuestaron a 497 personas adultas de 5 centros dentales. Realizaron un cuestionario auto administrado con la finalidad de saber si los pacientes se sienten o no satisfechos con los servicios dentales clínicos y no clínicos. Se aplicó el instrumento SERVQUAL. Se encontró que 42.6% de los pacientes adultos estaban satisfechos con el desempeño de los dentistas, mientras que su satisfacción con el entorno clínico explicó el 31,5% de la satisfacción general y que las pacientes de sexo femenino se encontraban más satisfechas con la atención brindada, que los pacientes de sexo masculino.

Cambas et al<sup>16</sup> (2014) en Perú, realizaron un estudio denominado "Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014". Estudio en el cual participaron 142 pacientes adultos que se atendían en el centro médico de la ciudad de Chimbote y que se atendieron en los meses de junio y julio, a quienes les aplicaron la encuesta SERVQUAL. Obteniendo como resultado con respecto a la satisfacción con relación a la atención odontológica que un 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de insatisfacción. Concluyeron que los adultos que asisten al servicio de estomatología se sienten satisfechos con los servicios que son brindados en el centro médico.

La calidad de atención posee una definición multidimensional que abarca la seguridad, la eficiencia, los resultados y la experiencia del paciente.<sup>17</sup> El uso de los servicios de salud bucal en el Perú aumentó en el período 2004-2017, pero aún requiere la introducción de estrategias novedosas y programas de salud bucal en la población peruana.<sup>18</sup> La satisfacción en los entornos de la atención Odontoestomatología son constructos de gran relevancia para hacer operativo el concepto de relaciones cirujano dentista-paciente.<sup>19</sup> Saber si los pacientes se encuentran o no satisfechos con la atención es una pieza clave para evaluar la calidad de los servicios de salud dental.<sup>8</sup>

El personal de los servicios de salud como médicos y cirujanos dentistas tiene muy poca comprensión de las experiencias y la satisfacción de los pacientes en atenciones previas. En diferentes etapas del proceso de intervención, muchos aspectos del tratamiento afectarán la satisfacción del participante. Una mejor comprensión de la base para el manejo efectivo de las expectativas del paciente puede, en última instancia, pueden reducir la probabilidad de que los pacientes experimenten sentimientos negativos sobre la experiencia del tratamiento médico y dental. La satisfacción de todo paciente también se utiliza muy frecuentemente como un indicador multidimensional de fundamental importancia en la valoración de la calidad prestacional de asistencia sanitaria.<sup>20</sup>

El concepto de satisfacción del paciente se mide ampliamente debido a su adecuación al servicio de salud. La definición de satisfacción hace referencia a la forma en que el servicio de salud cumple con las expectativas del paciente<sup>21</sup>. Las características relacionadas con los pacientes se consideran como posibles determinantes y factores de confusión simultáneamente.<sup>22</sup> Los factores sociodemográficos como la edad, el género y la etnia se asocian con la satisfacción.<sup>24</sup> La comunicación juega un papel muy importante entre pacientes y prestadores de salud puesto que fluye en la satisfacción del paciente.<sup>24</sup>

La satisfacción de los pacientes es una pieza fundamental para determinar el éxito de un centro de atención médica.<sup>25</sup> La atención médica se centra cada vez más en el paciente y, como resultado, las experiencias de atención de los pacientes y la evaluación de la satisfacción giran en su entorno. La satisfacción del paciente afectará la cooperación en el tratamiento, por lo que una mejor cooperación puede hacer que los pacientes estén más sanos y así tener éxito en los tratamientos que planificamos para el paciente.<sup>26</sup> Bleustein et al<sup>27</sup> señalo que otro factor que afecta la experiencia clínica del paciente ambulatorio es el tiempo que pasa esperando la atención.

El cuestionario SERVQUAL es un cuestionario de satisfacción del paciente que va más allá de la propiedad única de ser un índice de satisfacción. El cuestionario SERVQUAL de satisfacción del paciente es lo más universal posible, es decir, que se puede adaptar a todos los contextos culturales, en todo tipo de servicios de salud y en todo tipo de prestadores de salud, además permite investigar las diferencias

culturales en la valoración de diferentes aspectos de la atención y un cuestionario tan universal permitiría realizar comparaciones entre diversos tipos de cuidados y diferentes tipos de personal de salud en diferentes contextos culturales.<sup>28</sup>

SERVQUAL ha sido utilizada para construir instrumentos para poder evaluar la calidad en que percibe el paciente el servicio de salud en gran número de países, en organizaciones públicas y privadas.<sup>29</sup> SERVQUAL es un instrumento dividido en dos partes la primera parte corresponde a las expectativas y la segunda corresponde a las percepciones de los usuarios. La Metodología SERVQUAL cuenta con una escala multidimensional que fue elaborada por Parasuraman cuyo diseño mide la satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, pero en el contexto del Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario.<sup>29</sup>

Su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país. MINSA define las expectativas del usuario como lo que el paciente espera del servicio que le está brindando la institución de salud. Esta expectativa se constituye básicamente por las experiencias previas que han vivido el paciente, sus necesidades conscientes, la comunicación y la información externa.<sup>30</sup> La encuesta incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica debido a que estará enmarcada aun conocimiento más integro mediante el entendimiento de los aspectos básicos, de los sucesos que ocurren en nuestro entorno y las interacciones entre las variables, cabe señalar que el diseño será no experimental debido a que no se manipularon a lo largo de la investigación a las variables.<sup>31</sup> Descriptivo y transversal, debido a que la recolección de los datos a emplear en la investigación se realizó en un tiempo y lugar determinado.<sup>32,33</sup>

#### 3.2. Variables y operacionalización

Nivel de Satisfacción, variable que posee una naturaleza de tipo cualitativa.

Sexo, variable de tipo cualitativo, que se define como las características físicas determinadas genéticamente que lo determinan femenino o masculino.<sup>34</sup>

Grupo etario, variable cualitativa de escala ordinal. Definiéndose como el tiempo que transcurre desde que un individuo nace hasta la actualidad y que es medida en años, teniendo intervalos establecidos por MINSA que va desde joven, adulto y adulto mayor.<sup>35</sup>

#### 3.3. Población, muestra y muestreo

Tomando en cuenta que la población atendida en el consultorio de odontología durante el año 2020 fue de 459 en promedio mensual; se tomará este dato para realizar el cálculo de la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2(pq)}{e^2 + \frac{Z^2(pq)}{N}}$$

$$n = \frac{95^2(95 \times 5)}{5^2 + \frac{95^2(9 \times 5)}{459}}$$

Margen de error: 5%

Nivel de confianza: 95%

Debido a que la muestra obtenida será de 210 pacientes, los cuales serán seleccionadas por muestreo por conveniencia, entre el mes de setiembre del año 2021, respetando los criterios de inclusión y exclusión.

#### **Criterios de inclusión:**

Pacientes atendidos en el consultorio de odontología que hayan cumplido la mayoría de edad

Pacientes atendidos en el consultorio de odontología que firmaron el consentimiento informado.

Pacientes que acudieron a la consulta durante los meses de febrero y marzo del año 2022

#### **Criterios de exclusión:**

Pacientes que no desearon participar de manera voluntaria en el estudio.

La investigación utilizará un muestreo no probabilístico por conveniencia debido a que se basará exclusivamente en los criterios de inclusión planteados.

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

La técnica que se utilizó en la presente investigación es la encuesta y el instrumento será el cuestionario SERVQUAL, el cual contiene 22 preguntas con relación a la satisfacción de insatisfacción a manera global, cuya duración es no mayor a 15 minutos. Para el análisis de los resultados deberá considerar como pacientes satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones y expectativas.<sup>7</sup>

El SEVRQUAL es un instrumento que se divide en dos partes una expectativa y otra percepción. En expectativas se valora de 1-7 en cada pregunta siendo 22 preguntas lo que resulta en sumatoria de mínima de 22 y máxima de 154. Lo mismo con percepción. Luego de sumar las preguntas de expectativas y las de percepción, los resultados de ambas se restan.<sup>7</sup>

$(\Sigma)$  Percepciones -  $(\Sigma)$  Expectativas

Si el resultado de esta resta es positivo quiere decir que el paciente está satisfecho, pero si por lo contrario resulta negativo el resultado se interpretará como insatisfecho.<sup>7</sup>

El instrumento utiliza una escala numérica del 1 al 7, por consecuente el instrumento considera 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación. Con relación a la validez y confiabilidad Calixto-Olalde<sup>36</sup>, en el instrumento adaptado para los servicios médicos, determino después de realizar una prueba piloto y determinación estadística con la prueba de Alfa de Cronbach de 0.74, lo que significa que el instrumento es Bueno, sin embargo, en un instrumento adaptado a los servicios de la salud en Estado Unidos<sup>38</sup>, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.94, calificándolo como una confiabilidad alta; por otro lado en un hospital público de la ciudad de Huancayo en Perú, Febres-Ramos<sup>38</sup>, obtuvo una validez de 0.98 con la prueba de Alfa de Cronbach, lo que significó que el instrumento presentaba una confiabilidad alta. Además, sirve para determinar el nivel de satisfacción global como indicador según servicio y categoría. El estándar esperado es mayor al 60%, sujeto a variación según medición basal. Valores mayores a un 60% se consideran por mejorar, valores entre 40-60% se considera en proceso, y menores a 40% se considera aceptable.<sup>30</sup>

MINSA mediante la resolución Ministerial N°527-2011 resuelve en el artículo 1° aprueba la guía técnica para la evaluación de la satisfacción de pacientes externos de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, la resolución contiene el documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, ya que cuenta con una escala multidimensional diseñada por Parasuraman para medir la satisfacción de los pacientes externos en empresas de servicios privados, SERVQUAL.<sup>39</sup>

SERVQUAL posee una escala multidimensional y tiene como objetivo calcular la satisfacción de los usuarios externos de las empresas de servicios privados. El Ministerio de Salud adoptó un método ligeramente modificado del modelo y el contenido del cuestionario, y obtuvo el método SERVQUAL modificado porque define la calidad de la atención como la brecha o diferencia entre las percepciones y las expectativas de usuarios externos, por su efectividad y alta confiabilidad, se han implementado en los servicios de salud de nuestro país.

### **3.5. Procedimientos**

En primera instancia, se envió una solicitud al jefe del establecimiento de salud de Morropón (Anexo 3). Una vez obtenido el permiso se realizó la encuesta a las personas que son atendidas en el servicio de odontología del establecimiento de salud de Morropón en el turno de mañana y tarde en el horario de 8am a 5pm que desearon participar de manera libre y voluntaria en la ejecución del presente proyecto. Fue obligatorio el uso de equipo de protección personal para el investigador, en cuanto a los participantes, se les pedirá que realicen un correcto lavado de manos y desinfección con alcohol, uso correcto de mascarilla y protector facial; seguido se expuso de manera breve en que consiste la investigación y se consultara si deseaban participar. Una vez que las personas aceptaron participar, primero se les indico que es necesaria su firma en el consentimiento informado para formar parte de la investigación, fueron encuestados en el área del servicio de odontología, durante el horario diurno de atención, se les explicará a los participantes cual es la finalidad del estudio, resolviendo sus dudas. Se revisarán las historias clínicas en las cuales se tenga registro de que el paciente ya recibió un tratamiento odontológico previo. Posterior a ello se expondrá el llenado correcto del cuestionario SERVQUAL. Una vez obtenido todos los datos se procederá a registrarlos en la base de datos en el programa Microsoft Excel 2019 para su posterior análisis estadístico.

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

Después de haber recolectados los datos obtenidos mediante el cuestionario SERVQUAL, se procedió a registrarlos en el programa Microsoft Excel 2019, para que sean analizados mediante una estadística descriptiva en el programa estadístico SPSS Statistics en su versión N°25, los resultados fueron expresado en tablas de frecuencia y porcentajes.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para llevar a cabo la presente investigación se les pidió a los pacientes firmar un consentimiento informado para poder ser partícipes de forma libre y voluntaria, los datos fueron manejados únicamente por la investigadora. La investigación esta fundamenta en los principios éticos de la Declaración de Helsinki<sup>40</sup> buscando

mantener sus identidades y protegiendo la reserva los datos personales brindados por los pacientes.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el centro de salud de Morropón.

<b>Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en centro de salud Morropón 2021</b>		
	n	%
Satisfecho	141	67.14
Insatisfecho	69	32.86
total	210	100

Fuente: Base de datos de la investigadora

En la tabla 1, se evidencia que la satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Morropón 2021 fue de 67.14%, mientras que el nivel de insatisfacción fue de 32.86%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 según grupo etario

<b>Nivel de satisfacción y grupo etario</b>				
Grupo etario	Satisfecho		Insatisfecho	
	n	%	n	%
Joven (18 a 29 años)	68	32.38	32	15.24
Adulto (30 a 59 años)	70	33.33	36	17.14
Adulto Mayor (Mayor a 60 años)	3	1.43	1	0.48
Total	141	67.14	69	32.86

Fuente: Base de datos de la investigadora

En la tabla 2, se observa que el grupo con mayor satisfacción fue el grupo denominado como Adulto, comprendido entre las edades de 30 a 59 años con el 33.33%, en este mismo grupo etario, se halló el mayor porcentaje de insatisfacción con el 17.14%.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 según el sexo.

<b>Nivel de satisfacción con relación al sexo</b>				
Sexo	Satisfecho		Insatisfecho	
	N	%	N	%
Masculino	13	6.19	4	1.90
Femenino	128	60.95	65	30.95
Total	141	67.14	69	32.86

Fuente: Base de datos de la investigadora

En la tabla 3, se observa que los pacientes de sexo masculino tuvieron un nivel de satisfacción del 6.19%, mientras que los pacientes de sexo femenino presentaron un 60.95% de satisfacción en los servicios recibidos. Por otro lado, con respecto al nivel de insatisfacción fue de 1.90% y 30.95% respectivamente para los grupos masculino y femenino.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación van a ser influenciados por la subjetividad y la percepción personal de cada uno de los individuos participantes de dicho estudio; el porcentaje de pacientes satisfechos con el servicio de odontología brindado por el establecimiento de salud de Morropón, debe representar la principal recompensa que puede obtener el profesional que imparte los servicios médicos.

Se obtuvo que más de la mayoría de la población involucrada en el estudio estuvo satisfecha con los servicios brindados (66.67 %), resultado que refleja que aún hay cierto porcentaje de la población aún tiene expectativas mucho mayores por cumplir, autores como Rai et al<sup>11</sup>, Cambas et al<sup>16</sup> quienes encontraron niveles de satisfacción similar a los resultados que se obtuvieron.

Sin embargo Palmieri<sup>6</sup>, obtuvo resultado de satisfacción mucho más elevado lo que represento el 89.4% de la población, situación que se podría ver explicada, ya que su investigación se realizó en una institución universitaria en donde se imparten la gran mayoría de tratamientos rehabilitadores a sus usuarios de forma gratuita, en comparación con la presente investigación que se llevó a cabo en una institución de salud del estado peruano, en donde muchas veces por falta de materiales, insumos e infraestructura destinada al servicio de odontología.

Bansal et al<sup>13</sup> obtuvo un resultado de satisfacción de 80.4% , dentro de las características de este estudio se halla similitud al presentado ya que se enfoca en una población rural, en donde las condiciones podrían ser similares a las que se tuvieron en la presente investigación, su resultado de satisfacción fue mucho mayor, quizás estando condicionado a que los pacientes atendidos en esta población rural india no presentaban las mejores expectativas frente a los servicios brindados, además se conoce que la precariedad de los servicios del país India están por debajo de las condiciones de las peruanas.

En comparativa, Lara-Alvarez et al<sup>7</sup> determinó que el 88.6% de su población no estaba satisfecho con la atención brindada y Dena<sup>14</sup> ubicó que el 68.9% de sus participantes estuvieron insatisfechos con la atención odontológica brindada, en tanto, en la presente investigación se determinó que solo el 33.33%, es decir un tercio de la población tenían expectativas mucho más altas por cumplir en el

servicio de odontología; dentro de los ítems respondidos por cada uno de los participantes que accedieron a ser parte del estudio, se refleja la empatía del operador que en su momento lo atendió, situación que no podría ser comparada ya al ser subjetiva no se refleja en ninguno de las investigaciones que se tomaron en consideración, además dichos estudios se realizaron en nosocomios de infraestructura mucho mayor en comparación al lugar en donde se realizó el estudio, dichos hospitales en su mayoría reciben pacientes referidos que esperan tiempo prolongados para su cita de atención y en donde el trato odontólogo-paciente muchas veces no es el mejor, debido a la gran afluencia de pacientes.

Dentro de los factores sociodemográficos que se tuvieron en cuenta para la ejecución de la investigación, estuvieron el sexo y los grupos etarios; ya que en definitiva cada grupo etario presenta unas expectativas por cumplir al finalizar el tratamiento, unos priorizan la estética sobre la función y viceversa, de igual manera sucede con los grupos divididos por sexo.

Con relación al grupo etario que represento el conglomerado con mayor satisfacción estuvo el denominado adulto, el cual se encuentra entre los rangos de edad de entre los 30 y 59 años, con el 33.33% es decir casi la mitad de la población que se encontró satisfecha, el otro grupo numeroso fue el denominado joven, quienes se encuentran entre los 18 a 29 años, quienes representaron el 32.38%; Rai et al<sup>11</sup> encontró resultados similares en una población con rango de edad de 20 a 35 años, estos resultados se pueden ver influenciados por dos factores, el primero es que son pacientes que no padecen en su mayoría de malestares mayores producto de múltiples piezas dentarias, por lo cual requieren tratamientos más simples y que no implican rehabilitación total del sistema estomatognático y la segunda situación podía darse producto de que la mayoría de personas que formaron parte de la investigación se encontraban en estos rangos etarios.

Por otro lado, el grupo etario que se encontró insatisfecho en su mayoría, fue el grupo que se encontraba entre los 30 a 59 años, quienes representaron el 17.14%, quienes ven influenciadas sus expectativas por situaciones personales, como estrés laboral y familiar, quienes esperan una mejor atención odontológica, tanto del operador como de las instalaciones y material a disposición que tiene el establecimiento de salud.

Finalmente, el grupo etario que represento pequeños porcentajes en relación a la satisfacción 1.43% e insatisfacción 0.48%, fue el grupo denominado Adulto Mayor, donde se encuentran pacientes que igualan o sobrepasan los 60 años, debido a la situación actual de contingencia producida por la pandemia COVID-19, son estos pacientes quienes presentan la mayor tasa de mortalidad posterior al contagio, es por ellos que la investigación, se demuestra la poca afluencia de personas de esta edad que se acercaron al establecimiento de salud para obtener atención odontológica.

El último punto a discusión en la investigación, es la distribución de la satisfacción según el sexo de cada uno de los participantes, en donde se obtuvo que el sexo femenino fue quien presento el rango más alto de satisfacción con el 60.95%, mientras que los pacientes de sexo masculino solo se encontraron satisfechos el 6.19%; los investigadores Dena<sup>15</sup> y Mitchell et al<sup>14</sup> también encontraron que los pacientes de sexo femenino eran las más satisfechas con la atención recibida, probablemente a que estos pacientes muchas veces son quienes buscan mejorar su apariencia física frente a las demás personas, y también puede verse influencia debido a que en su gran mayoría los pacientes que se acercaron a consulta al servicio de odontología son pacientes de sexo femenino, quienes son asesoradas por programas de planificación familiar y durante la gestación se les hace un seguimiento de las patologías orales, con el fin de evitar complicaciones durante el embarazo avanzado.

Rai et al<sup>11</sup> determinó que el sexo masculino fueron quienes formaron la mayor parte de los pacientes satisfechos, lo que representó el 78%, quien difiere con los resultados que se obtuvo en la investigación, ya que probablemente la atención en su mayoría no correspondió a este sexo; Lara-Álvarez et al<sup>7</sup>, quien encontró los resultados más bajas en relación a la satisfacción, encontró que tanto el sexo femenino con el 39.2% y el sexo masculino con el 49.4% estaban insatisfechos con la atención odontológica recibida, influenciados por la institución en donde se realizó la investigación, ya que fue en un hospital estatal de la ciudad de Lima, en donde la afluencia de pacientes, es constante y muchas veces la infraestructura y los ambientes se encuentran en paupérrimas condiciones, que influyen las percepciones de cada uno de los participantes.

Dentro de las complicaciones que se tuvo para la realización de la investigación, se tuvo que la afluencia de atenciones y de pacientes disminuyo razonablemente en comparación a inicios del año 2019, por motivos de los contagios estas atenciones externas se limitaron, con el paso del tiempo y con la correcta aplicación de medidas de bioseguridad a cargo del personal de salud, se logró restablecer en su gran mayoría el número de atenciones y el tipo de atenciones que se brindaron a los pacientes.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que los pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el centro de salud de Morropón se encuentran satisfechos con la atención recibida durante el año 2022.
2. Se determinó que los pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el centro de salud de Morropón que se ubican en el grupo etario denominado Adulto, representaron la mayor cantidad de la población que se siente satisfecha con la atención recibida, por otro lado, en la misma población con este rango etario, fueron quienes representaron la mayor cantidad de pacientes insatisfechos con la atención recibida durante el año 2022.
3. Se determinó que los pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el centro de salud de Morropón de sexo femenino son quienes se encuentran en su mayoría satisfechos con la atención recibida durante el año 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a futuros investigadores realizar una investigación similar, en la que se tomen en cuenta grupos homogéneos en relación a los grupos etarios y grupos divididos según su sexo, con la finalidad de obtener un resultado más real de la satisfacción de los pacientes que se atendieron en el servicio de odontología en dicho establecimiento de salud.
2. Se recomienda a futuros investigadores determinar cuál es el nivel de satisfacción en la población de pacientes que se han atendido en las clínicas docentes de la Universidad Cesar Vallejo de la ciudad de Piura.
3. Se recomienda a las autoridades del centro de Salud de Morropón, implementar consultas a sus usuarios, con la finalidad de corregir errores durante la atención percibidas por ellos, de esta manera buscar que el nivel de satisfacción aumente.

## REFERENCIAS

1. Córdova–Sotomayor D, Fernández–Guevara Y, Ortiz-Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martín de Porres. Chiclayo, 2015. KIRU [Internet]. 2016 [citado 04 de mayo 2021]; 13(2):133-137. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>
2. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana [Internet]. 2015 [citado 04 de mayo 2021]; 25(2):122-132. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
3. López-Portilla J, Pilataxi-Sánchez S, Rodríguez-Escobar L, Velásquez-Rivera A, López-Blandón M, Martínez-Delgado C, et al. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. Gerencia Y Políticas De Salud [Internet].2013 [citado 04 de mayo 2021]; 12(24):209-225. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v12n24/v12n24a13.pdf>
4. Manrique-Guzmán J, Manrique-Chávez C, Chávez-Reátegui B, Manrique-Chávez J. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Revista Estomatológica Herediana [Internet]. 2018 [citado 04 de mayo 2021]; 28(3), 185-194. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000300007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007)
5. 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 [citado 04 de mayo 2021]; 22(2): 85-93. Disponible en:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-3194201800020001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-3194201800020001)
6. Palmieri M, Sánchez D. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. RevFac Odont [Internet]. 2020 [citado 02 de mayo 2021]; 30 (1): 26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>

7. Lara-Alvarez J, Hermoza-Moquillaza R, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana [Internet]. 2020 [citado 02 de mayo 2021]; 30(3):145-52. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817/4297>
8. Reyes-Fernández S, Paredes-Solís 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. Rev Cubana Estomatol [Internet]. 2015 [citado 05 de mayo de 2021]; 52(3): 255-267. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=En%20general%2C%20el%20porcentaje%20de,\(82%20%25%20a%2087%20%25\).&text=Tambi%C3%A9n%20se%20han%20encontrado%20elevadas,del%20personal%20del%20servicio%20dental](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003#:~:text=En%20general%2C%20el%20porcentaje%20de,(82%20%25%20a%2087%20%25).&text=Tambi%C3%A9n%20se%20han%20encontrado%20elevadas,del%20personal%20del%20servicio%20dental).
9. Verdera S. Protocolo de Atención en Odontología Restauradora ante la emergencia sanitaria COVID-19. Odontoestomatología [Internet]. 2020 [citado 02 de mayo 2021]; 22(Suppl 1): 67-78. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-93392020000200067](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392020000200067)
10. Consejo de Dentistas [Internet]. España: Organización Colegial de Dentistas. Madrid España, 2020 [actualizado 13 de abril 2020; citado 05 de mayo 2021]. Disponible en: <http://www.consejodentistas.es>
11. Rai N, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. BMC Oral Health [Internet]. 2019 [citado 02 de mayo de 2021]; 19(1):268. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31796009/>
12. Gutierrez Alejandro, Mendoza Pedro. Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. An Fac med [Internet]. 2019 [citado 20 de mayo 2021]; 80(2): 183-187. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000200008&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008&lng=es).
13. Bansal M, Gupta N, Saini GK, Sharma N. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution toward rendered dental treatment in Haryana,

- North India. J Educ Health Promot [Internet]. 2018 [citado 06 de mayo de 2021];7: 81. Disponible en:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29963574/>
14. Mitchell S, Funkhouser E, Gordan V. Satisfacción con la atención dental entre los pacientes que reciben tratamiento invasivo o no invasivo para la caries dental temprana no cavitada: hallazgos de una región del National Dental PBRN. BMC Oral Health [Internet]. 2017 [citado 06 de mayo de 2021]; 17: 70. Disponible en:  
<https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-017-0363-8>
  15. Dena A. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. Revista europea de odontología, [Internet].2016 Eur J DentJul-Sep; 10(3): 309–314. Disponible en:  
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/download/1397/1732/>
  16. Cambas. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso, Chimbote, 2014. In Crescendo [Internet]. 2014 [citado 06 de mayo de 2021]; 5(2):183. Disponible en:  
<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/download/1397/1732/>
  17. Shirley E, Sanders J. Measuring Quality of Care with Patient Satisfaction Scores. J Bone Joint Surg Am [Internet]. 2016 [citado 16 de mayo de 2021]; 98(19):e83. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27707857/>
  18. Hernández-Vásquez A, Bendezu-Quispe G, Azañedo D, Santero M. Use of oral health care services in Peru: trends of socio-economic inequalities before and after the implementation of Universal Health Assurance. BMC Oral Health [Internet]. 2019 [citado 16 de Mayo de 2021]; 19(1):39. Disponible en:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30845948/>
  19. Song Y, Luzzi L, Chrisopoulos S, Brennan DS. Are trust and satisfaction similar in dental care settings? Community Dent Oral Epidemiol [Internet]. 2020 [citado 16 de mayo de 2021]; 48(6):480-486. Disponible en:  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32592181/>
  20. Afrashtehfar K, Assery M, Bryant S. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. Int J Dent [Internet]. 2020 [citado 16 de mayo de 2021]; 2020:6621848. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456467/>
  21. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Amenta P. Conceptualisation of patient satisfaction: a systematic narrative literature review. Perspect Public

- Health [Internet]. 2015 [citado 16 de mayo de 2021]; 135(5):243-50. Disponible en <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26187638/>
22. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino M, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health* [Internet]. 2017 [citado 16 de mayo de 2021]; 137(2):89-101. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27004489/>
23. Adhikari M, Paudel N, Mishra S, Shrestha A, Upadhyaya D. Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2021 [citado 16 de mayo de 2021]; 21(1):135. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33579283/>
24. Trant A, Szekely B, Mougalian S, DiGiovanna M, Sanft T, Hofstatter E, et al. The impact of communication style on patient satisfaction. *Breast Cancer Res Treat* [Internet]. 2019 [citado 16 de mayo de 2021]; 176(2):349-356. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31025271/>
25. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2019 [citado 18 de mayo de 2021]; 16(18):3318. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31505840/>
26. Ebn A, Pakkhesal M, Zafarmand A, Lando H. Patient satisfaction surveys in dental school clinics: a review and comparison. *J Dent Educ* [Internet]. 2015 [citado 18 de mayo de 2021]; 79(4):388-93. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25838009/>
27. Bleustein C, Rothschild D, Valen A, Valatis E, Schweitzer L, Jones R. Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *Am J Manag Care* [Internet]. 2019 [citado 18 de mayo de 2021]; 20(5):393-400. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25181568/>
28. Konerding U, Bowen T, Elkhuizen S, Faubel R, Forte P, Karampli E, et al. Development of a universal short patient satisfaction questionnaire on the basis of SERVQUAL: Psychometric analyses with data of diabetes and stroke patients from six different European countries. *PLoS One* [Internet]. 2019 [citado 18 de mayo de 2021]; 14(10):e0197924. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31622359/>

29. López-Ramírez E, Castañón-Herrera A, Sifuentes-Valenzuela M, Flores-Yáñez C, Helmes-Gómez L, Vaillard-Jiménez E, et al. Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. Rev Odont. Mex [Internet]. 2018 [citado 19 de Mayo 2021] ; 22(2): 65-68. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-199X2018000200065&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-199X2018000200065&lng=es).
30. Minsa. Análisis y situación de salud [Internet]. 2014 [citado 19 de mayo de 2021]; 1(1):1-215. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3358.pdf>
31. Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – SINACYT. El Peruano [Internet]. 2018 [citado 18 de mayo de 2021]: Normas Legales. Disponible en: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt.pdf)
32. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a Ed. México: McGraw Hill; 2014.
33. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. Rev Médica Sanitas [Internet]. 2018 [citado 20 de mayo de 2021]; 21 (3): 141-146. Disponible en: [http://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3\\_MRodriguez\\_et\\_al.pdf](http://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev%20Medica%20Sanitas%2021-3_MRodriguez_et_al.pdf)
34. Alvarez J. Sexoterapia Integral [Internet] México, el Manual moderno. 2013 [citado 18 de mayo 2021]; Disponible en: <https://biblioteca.unipac.edu.mx/wp-content/uploads/2017/06/Sexoterapia-Integral-2da.pdf>
35. Minsa. Análisis y situación de salud [Internet]. 2014 [citado 19 de mayo de 2021]; 1(1):1-215. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3358.pdf> }
36. Calixto-Olalde M ,Okino N , Hayashida M , Costa I ,Trevizan M , de Godoy S. Escala servqual: validación en población mexicana. Enferm Flor[Internet] 2011[Citado el 18 de mayo 2021] 20(3): 526-33. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/tce/a/LyxxTHKSdFP4G5tw3RbB33b/?format=pdf&lang=es>

37. Uzun O. Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey. J Nurs Care Qual.[Internet] 2011 [Citado 18 de mayo 2021] 16(1):24-33. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/11668854/>
38. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 [citado 06 de Julio 2021] ; 20( 3 ): 397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=en). <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
39. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 527-2011-MINSA. Perú, 2011 .
40. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios Éticos para las investigaciones médicas en seres humanos; 21 marzo 2017. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción	La satisfacción es un manifiesto o expresión de un lenguaje corporal o fonético del usuario. El usuario satisface su necesidad con el producto esperado realizado por el operador. 26	Aplicación de la encuesta SERQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de estomatología de establecimientos del primer nivel de atención.	Fiabilidad Capacidad de respuestas Seguridad Empatía Aspectos tangibles	Satisfecho Insatisfecho	Ordinal
Sexo	Características físicas determinadas genéticamente que lo determinan femenino o masculino. 35	Características que se va a ver registrada en la Historia Clínica.		Femenino Masculino	Nominal
Edad	Tiempo que transcurre desde que un individuo nace hasta la actualidad y que es medida en años.36	Clasificación según MINSA de pacientes mayores a 18 años.		Jóvenes (18- 29) Adulto (30- 59) Adulto Mayor(60 y más)	Ordinal

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

	Nº Encuesta:
<b>ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN</b>	
Nombre del encuestador:	_____
Establecimiento de Salud:	_____
Fecha: ___/___/___	Hora de Inicio: ___/___/___ Hora Final: ___/___/___
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de consulta Odontologica no externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>	
<b>1. Condición del encuestado</b>	Usuario (a) <input type="text"/> Acompañante <input type="text"/>
<b>2. Edad del encuestado</b>	<input type="text"/>
<b>3. Sexo</b>	Masculino <input type="text"/> Femenino <input type="text"/>
<b>7. Consultorio donde fue atendido:</b> _____	

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas							
05	E Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen							
12	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E Que los carteles, letreros o flechas de establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							



<b>21</b>	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
<b>22</b>	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

## ANEXO 3

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)



PERÚ

Ministerio  
de Trabajo  
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud  
EsSalud



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Sr:

**Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche**

**Director de la Escuela de Estomatología**

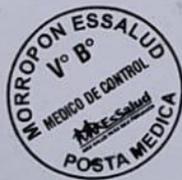
**Universidad César Vallejo – Filial Piura**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se le **OTORGA EL PERMISO** a la alumna **MILENA RAQUEL JIMENEZ ROJAS**, identificada con DNI N° 76781037, para que pueda realizar su proyecto de investigación titulado " **Nivel de satisfacción de Pacientes atendidos en el consultorio de odontología en el Establecimiento de Salud I-4 Morropón**"

Por tanto, se le acepta su proyecto de investigación y ejecución del mismo en los meses requeridos.

Sin otro particular me despido de usted;

Atentamente;



  
Dr. Paul Ucanay Carrasco  
MEDICO CIRUJANO ECORAFISTA  
CMP. 064051 RE 33839

Morropón, 18 de febrero de 2022.



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Piura, 16 de febrero de 2022

**CARTA DE PRESENTACIÓN N° 055-2022/UCV-EDE-P13-F01/PIURA**

Dr.  
**Paul Otoniel Ucañay Carrasco**  
Director de Posta Médica de EsSalud- Morropón  
Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a la señorita **Jiménez Rojas Milena Raquel** identificada con DNI 76781037, alumna del X ciclo de la Escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo – Piura, quien está realizando su trabajo de investigación titulado **"Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud-Morropón, Piura-2021"**.

Por lo tanto, solicito a usted autorización para que la alumna pueda recolectar datos en el área de odontología y determinar el nivel de satisfacción de los pacientes, según grupo etario y sexo, de la institución que dirige.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



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

c.c.

## ANEXO 5

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con DNI....., quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 ”. Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

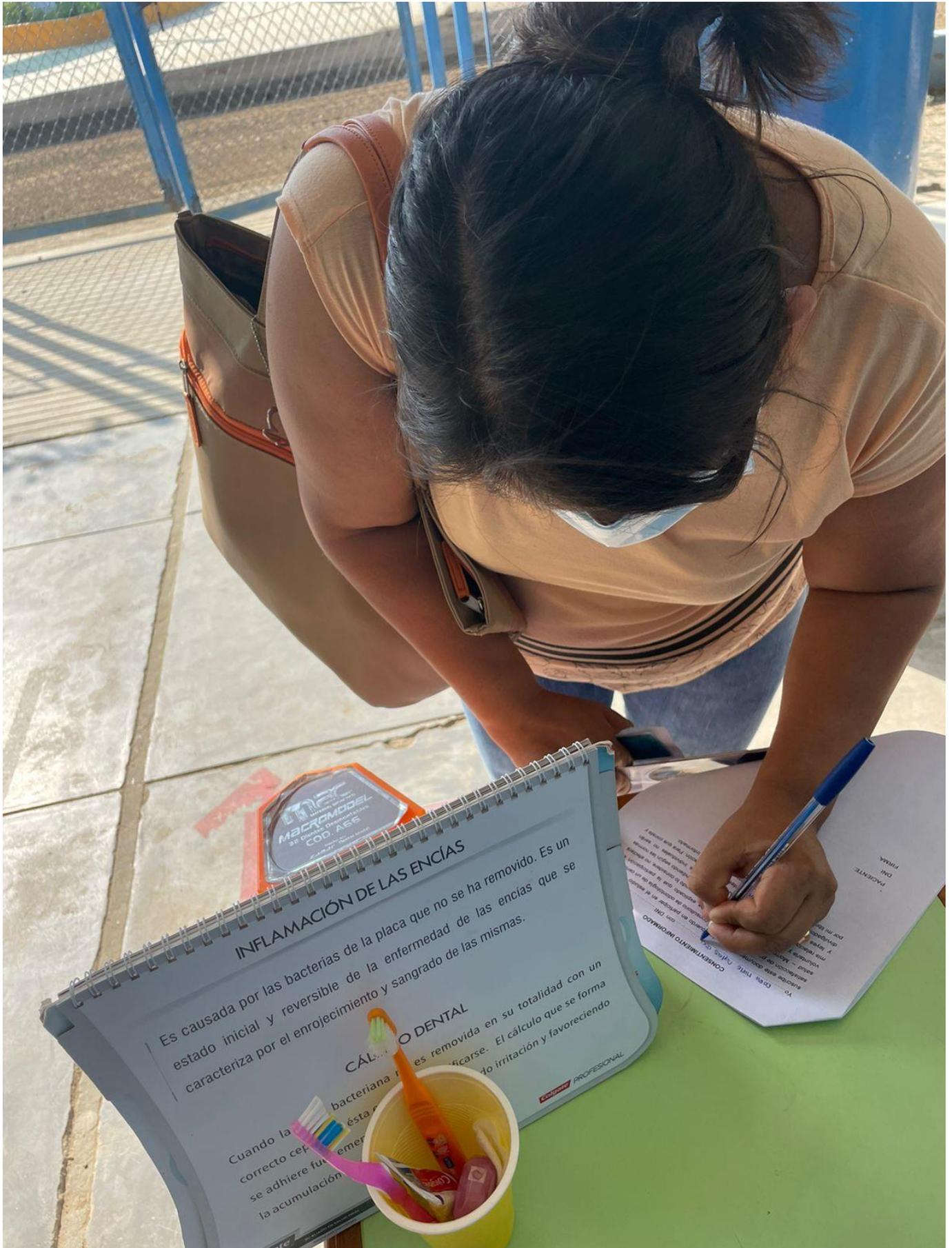
PACIENTE:

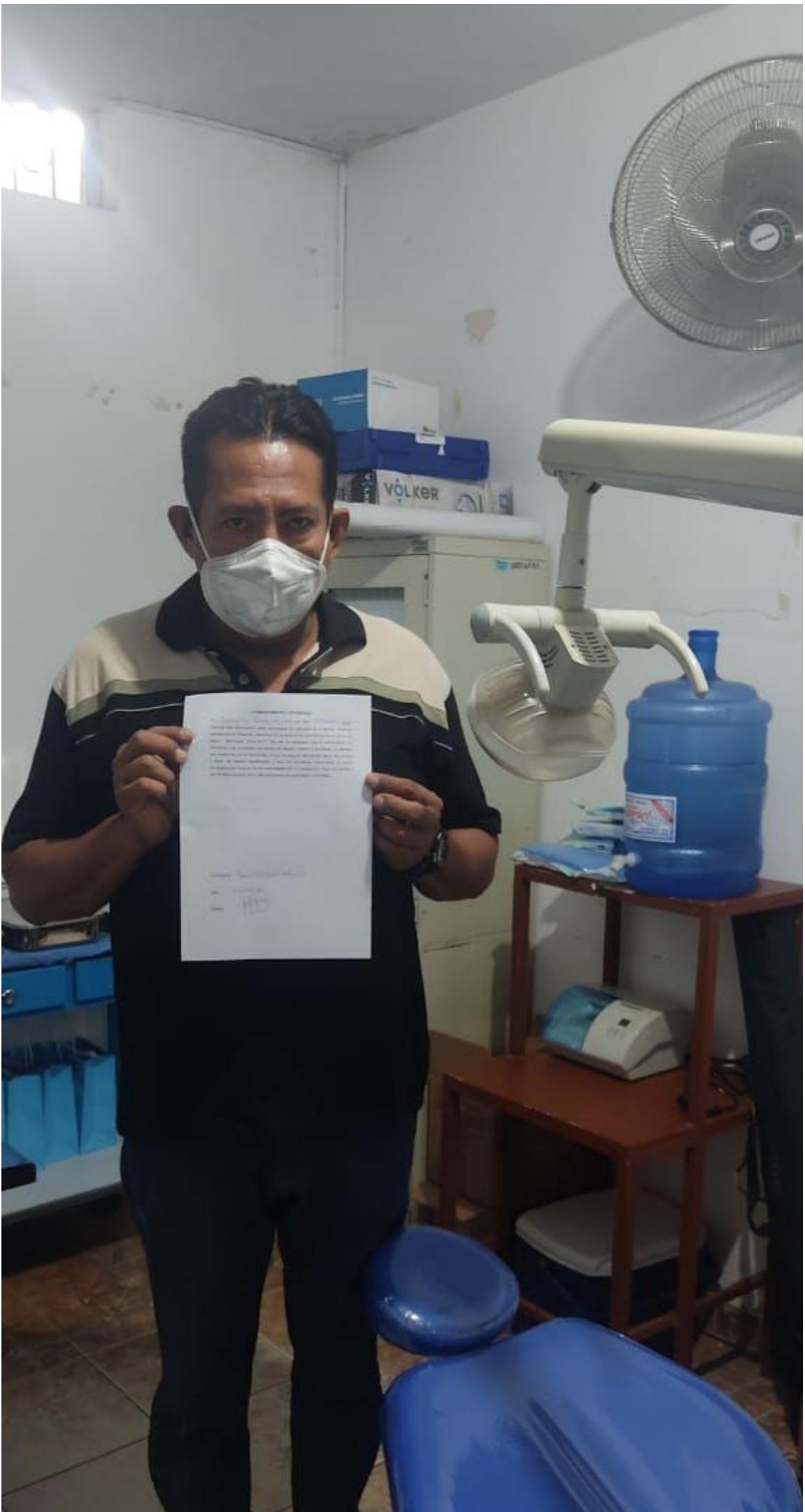
DNI:

FIRMA:



# EVIDENCIAS



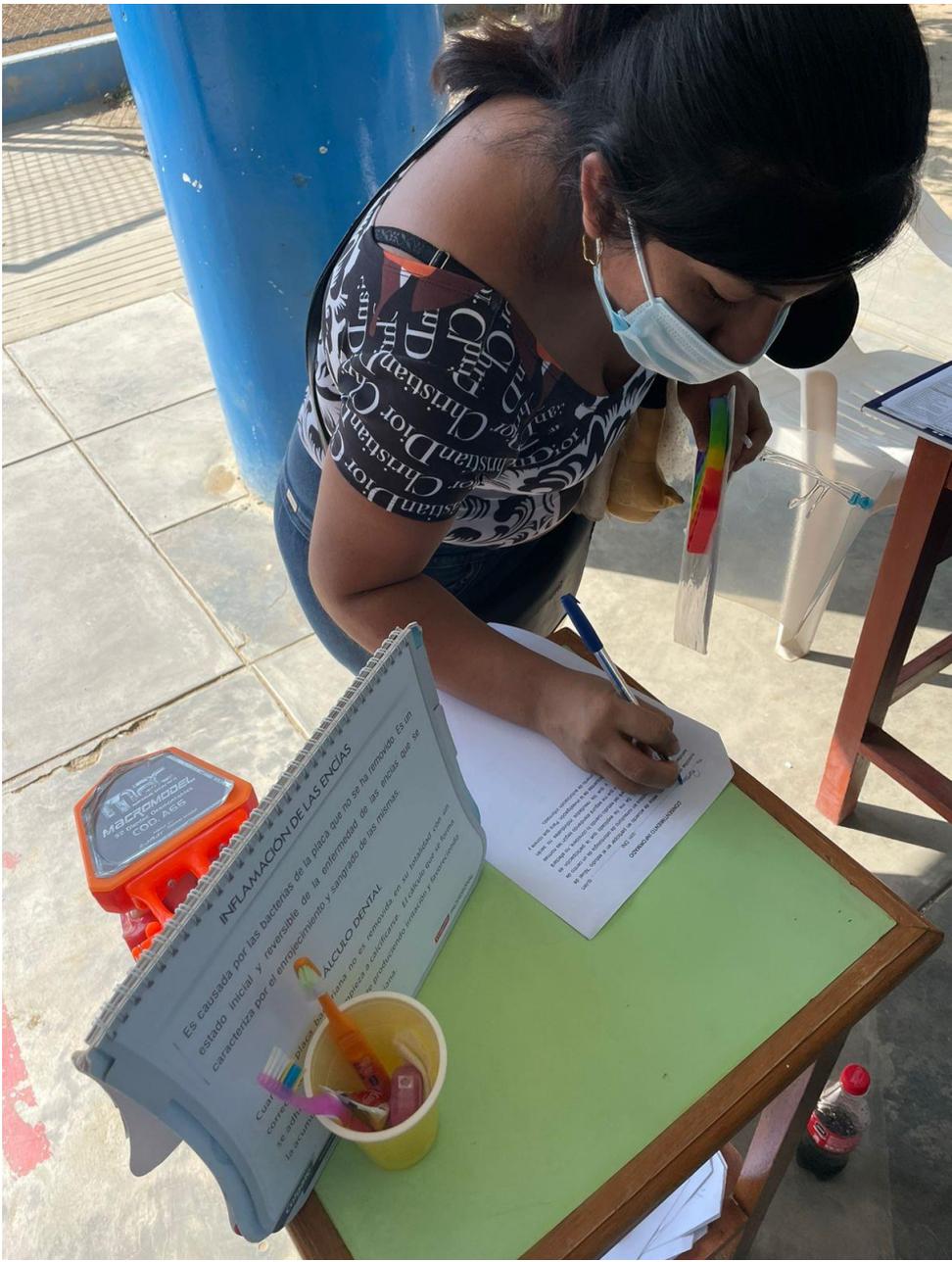












### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... Elvira Maeski Holguin... con DNI 74436670... quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 ". Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

PACIENTE:

DNI:

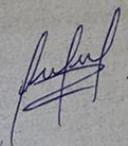
FIRMA: 

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... Rita Rios Escobar ..... con DNI... 46703335, quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 ". Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

PACIENTE:

DNI:

FIRMA: 

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Perithia Romero Mancuda con DNI 4.734.692.9 quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud - Morropón, Piura-2021 ". Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

PACIENTE:

DNI:

FIRMA:



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo... Maria Esther Huaman Semir con DNI... 48.869.144., quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021 ". Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

PACIENTE:

DNI:

FIRMA:

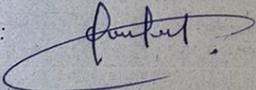
*MES*

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Doña Niele Aylas Uscovilca con DNI 42611319, quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en consultorio de odontología de un centro de salud - Morropón, Piura-2021". Se me ha explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retiraré del estudio cuando lo considere, no afectará mis relaciones con el odontólogo, el que me seguirá atendiendo según las normas y leyes del estado establecidas y que los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación. Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de autorización informado.

PACIENTE: Estanislao

DNI:

FIRMA: 



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, Mg. Seminario Trelles, Oscar Alex, docente de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, de la Escuela Profesional de Estomatología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, asesor(a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: " Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio de odontología de un centro de salud – Morropón, Piura-2021", del (los) autor (autores) , constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 el Trabajo de Investigación / 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 21 de marzo de 2022

<b>Apellidos y nombres del asesor</b>	<b>Firma</b>
Mg. Seminario Trelles, Oscar Alex ORCID: 0000-0002-2703-3553	