



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un
Centro Odontológico privado, Lima - 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA

AUTORA:

Flores Baños, Yulissa Mercedes (orcid.org/0000-0001-7050-0826)

ASESORA:

Mg, Ibañez Sevilla, Carmen Teresa (orcid.org/0000-0002-5551-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis primordialmente a Dios por ser mi sostén y fortaleza sobre todo en los momentos difíciles.

A mis padres; Luis Fermín Flores Vega y Ana María Baños Ramírez, quienes me brindan su apoyo incondicional, motivación y constancia para no rendirme, servirme de guía, brindándome su cariño para que pudiera hoy estar alcanzando mi máspreciado sueño uno de los logros más importante en mi carrera profesional.

A mi hermana Jhoana por ser mi confidente y brindarme su amor, consejos que tienen un alto valor en mí que me ayudaron a no flaquear en todo este tiempo transcurrido.

Agradecimiento

A mi asesora Mg. Ibáñez Sevilla, Carmen Teresa, por su paciencia y ayuda incondicional, también por confiar en el desarrollo de éste trabajo de investigación e inculcarme el valor de la investigación.

A la Dra. Alicia Pantaleón Panduro responsable del Centro Odontológico privado Santa Rosa por el apoyo en la utilización de las instalaciones y a cada uno de los pacientes que aceptaron participar, recibiendo su apoyo para que sea posible la ejecución de ésta investigación, el cual fue de manera voluntaria y desinteresada.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	18
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima,2022	14
Tabla 2. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según el sexo.....	15
Tabla 3. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según el grupo etario.....	16
Tabla 4. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según su grado de instrucción.....	17

Resumen

El objetivo de este presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima, 2022. La investigación es básica, tipo de diseño no experimental de corte trasversal, descriptivo comparativo y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 110 pacientes, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL, los niveles para los resultados fueron: muy eficiente, eficiente y deficiente. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción en la atención odontológica fue muy eficiente con un 86,3%; así mismo según sexo que predominó fue el masculino 50% con un nivel muy eficiente de satisfacción; según el grupo etario fue muy eficiente el nivel de satisfacción en los pacientes jóvenes con un 44,5%; y según grado de instrucción el nivel de satisfacción fue muy eficiente en los pacientes con estudios superior completo con 35,4%; y no se encontró diferencia significativa en cuanto al sexo, grupo etario y grado de instrucción. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue muy eficiente en pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima, 2022.

Palabras clave: Satisfacción del paciente, consultorio dental, atención odontológica.

Abstract

The objective of this present study was to determine the level of satisfaction in the care of patients treated at a private Dental Center in Lima, 2022. The research is basic, non-experimental type of cross-sectional, descriptive, comparative and prospective design. The sample consisted of 110 patients, the survey technique was used and a SERVQUAL questionnaire as an instrument, the levels for the results were: very efficient, efficient and poor. The results showed that the level of satisfaction in dental care was very efficient with 86.3%; likewise, according to gender, the predominant male was 50% with a very efficient level of satisfaction; according to the age group, the level of satisfaction was very efficient in young patients with 44.5%; and according to the level of education, the level of satisfaction was very efficient in patients with completed higher education with 35.4%; and no significant difference was found in terms of sex, age group and level of education. It was concluded that the level of satisfaction was very efficient in patients treated at a private Dental Center in Lima, 2022.

Keywords: Patient satisfaction, dental office, dental care.

I. INTRODUCCIÓN

La expectativa que se tiene con respecto a la satisfacción del usuario es un criterio psicológico, significa sentirse cómodo y feliz al conseguir lo que desea de un trabajo o producto, ello puede ser medido directamente el grado de satisfacción del cliente, al igual que sus perspectivas, exigencias y anhelos.¹

La Real Academia Española define a la satisfacción como la causa o acto, frente a una respuesta ante un sentimiento de estar bien que se obtiene cuando se ha logrado cubrir o cumplir una necesidad o deseo.²

La satisfacción del usuario es un enfoque que giran en torno a la calidad de los servicios de salud y se trata de determinar qué tan conformes están los pacientes con el tratamiento o la intervención que reciben de un establecimiento de salud que brindan la atención respectiva; de modo que, está relacionada directamente con las expectativas del paciente y los servicios que realmente reciben.³

Los servicios odontológicos no son ajenos a esto, ya que la salud bucal tiene factores sociales y psicológicos además de ser un factor biológico, los usuarios que acceden a los distintos tratamientos en estos servicios; tienen como objetivo recuperar o mantener la función masticatoria, la fonética, así como una armonía facial y las relaciones sociales, por consiguiente, es un componente necesario para proporcionar al paciente un confort en su vida diaria.⁴

La satisfacción del paciente y la prestación de atención odontológica es la interacción en medio de cómo se sienten los pacientes acerca del trabajo realizado después de recibir la atención adecuada; comprender la perspectiva del usuario antes de obtener la atención que necesita. Se considera que el nivel de atención es muy alto si el paciente está de acuerdo con el servicio prestado y, por consiguiente, resulta una forma eficaz por el cual se puede usar para analizar la calidad del servicio y así también saber la conformidad de lo brindado.⁵

Los procedimientos de servicio sanitario dictan que la odontología deberá de ofrecer asistencia de la más alta calidad y ejercer con las perspectivas de los pacientes. Para poder cumplir con la satisfacción de cada individuo, este evalúa el tiempo que demora en explicarle el odontólogo el tratamiento respectivo, el trato

amable que obtiene tanto del operador como del personal auxiliar durante la atención, las instalaciones necesarias y el resultado que obtuvo por el procedimiento⁶; hacen que los pacientes estén satisfechos con las condiciones de servicio no solo de sus equipos, sino también de la atención odontológica brindada por las personas que laboran en estos establecimientos. Los odontólogos pertenecen al sector salud y se espera que mantengan satisfechos a sus clientes en todo momento de acuerdo al nivel de competitividad estipulado por la entidad competente, y para ello, los cirujanos dentistas deben de brindar atención de bienestar a todas las personas⁷, todo esto con lleva a que, si el paciente se encuentra cómodo o satisfecho con la asistencia, continúan de inicio a fin con sus tratamientos, y por ende, avisan o promocionan a otros individuos, generando así una cadena de información, que beneficie tanto al individuo como al cirujano dentista. Sin embargo, si los pacientes no están contentos con lo que reciben; y califican a la atención dental como insatisfactoria a menudo hace que los pacientes abandonen el plan de tratamiento dental, acudan a otro odontólogo o incluso otro motivo que los podría conllevar, es la tarifa de los tratamientos dentales. Como lo reporta Riley⁸, en su estudio menciona que la opinión del paciente sobre la destreza del dentista y la calidad de la atención se fundamenta en el diálogo con el operador, el nivel de comodidad que siente el paciente mientras recibe la atención y cualquier experiencia de sensibilidad posterior al tratamiento de los dientes.⁸

Por lo tanto, se consideró importante evaluar si los centros odontológicos cumplieron con las necesidades de las personas a tratar. Por lo mismo se planteó investigar, ¿Cuál es el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima, 2022?

En este estudio aportó una justificación teórica, porque contribuyó a reforzar aspectos teóricos mediante datos estadísticos de información precisa sobre el nivel de contentamiento del servicio brindado a diferentes usuarios, cuyo alcance fue para que los odontólogos puedan mantener una correcta atención a sus pacientes y a la población, por ende, seguir con su tratamiento dental; es fundamental para aumentar el confort del paciente durante las visitas odontológicas. Se pretendió que el esfuerzo realizado en este estudio sea de gran utilidad para brindar mayor información y así otros puedan tomarlo como referencia; por ende, crear e innovar

nuevas estrategias, mediante charlas periódicas o programas educativos a los odontólogos sobre la importancia que tiene la opinión o satisfacción de cada paciente sobre la atención en cada consulta dental y la calidad de servicio que ofrecen en un centro odontológico privado para poder tener información sobre el comportamiento del paciente. Finalmente, en el contexto colectivo, el trato cordial que debe de existir entre el operador y el paciente, ayudó a tener una estancia más confortable en el tiempo que dure su atención en los diferentes servicios ofrecidos, sobre todo cumpliendo con sus enfoques para garantizar un grado de satisfacción en el procedimiento. En este estudio permitió hacer hincapié en la interrelación (paciente- odontólogo): simpatía, confianza y confiabilidad; hubo más personal capacitado para dar un grado de asistencia de salud.

En este presente estudio se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima,2022. Además, se respondió mediante los objetivos específicos; determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima,2022 según el sexo; determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima,2022 según el grupo etario; y determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima, 2022 según su grado de instrucción.

II. MARCO TEÓRICO

Samad R, et al.⁹, 2018, Indonesia. En su investigación planteó determinar la verificación de la satisfacción de los pacientes de los centros de salud dental en el sector público. El estudio fue transeccional o transversal con una muestra de 114 individuos, a los cuales se les aplicó un cuestionario de 18 ítems, cuyos niveles van desde satisfecho a insatisfecho. El resultado indicó que tanto féminas con un 67% como varones con un 43% tuvieron un porcentaje alto de satisfacción con los servicios recibidos y por consiguiente el nivel de significancia fue de $p < 0.025^*$; por otro lado, los del grupo etario de 18-40 años (76%), de 41 a 60 años de edad (53%) y los mayores de 60 años (40%) se evidenciaron estar satisfechos con el servicio odontológico recibido y tuvo un nivel de significancia $p < 0.001^*$; y los graduados de la escuela secundaria con un 100% de satisfacción con un nivel de significancia $p < 0.001^*$. Concluyó que los pacientes atendidos seleccionados según el sexo, edad y el nivel de educación influyen al evaluar la categoría de satisfacción en los servicios de salud bucal.

Macarevich A, et al.¹⁰, 2018, Brasil. Analizaron la satisfacción de los usuarios en tres grupos etarios y estudiaron la mutualidad entre la satisfacción de la persona atendidas y los diversos tipos de servicios dentales que ofrecen. Este estudio fue transversal, usaron una muestra de 19,400 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario conformado de 2 preguntas cerradas en una escala que va desde muy bien a muy mal, y fueron examinados por un profesional experto en el tema dental. Se encontraron que el 58% de los adolescentes (15 a 19 años) tuvieron un nivel de satisfacción bueno y según el tipo de servicio se obtuvo: en los servicios públicos (57,4%); servicio privado (59,3%) y plan de salud (56,1%) nivel de satisfacción bueno; en cuanto al 57% de los adultos (35 a 44 años) tuvieron un nivel de satisfacción bueno y en los servicios públicos (57,1%)-privado (57,9%) y plan de salud (52,7%) también obtuvieron un nivel de satisfacción bueno; y por último con un 57,4% en los ancianos (65 a 74 años) tuvieron un nivel de satisfacción bueno y por el servicio público (59,7%)-privado (56,4%) y en el plan de salud (58,4%) de los cuales se obtuvieron un nivel de satisfacción bueno. Concluyó que los residentes de Brasil han estado muy satisfechos con los servicios dentales prestados, por otro lado, los servicios públicos tienen que mejorar la calidad de atención.

Parra E, et al.¹¹, 2018, México. Evaluaron la satisfacción de las personas atendidas por el servicio odontológico de las Clínicas Integrales de Pre y Posgrado de la Universidad de Guadalajara-México. Su estudio fue transversal, observacional y descriptivo; usaron una muestra de 390 usuarios los cuales 240 de ellos fueron atendidos en las clínicas de pregrado y 150 personas en las clínicas de posgrado, aplicaron un cuestionario de 40 preguntas, cuyos niveles van desde no satisfecho a muy satisfecho. Los resultados arrojaron que el 90% individuos atendidos en las clínicas de pregrado estaban muy satisfechos con la atención admitida, al igual que los pacientes atendidos en las clínicas de posgrado con un 95,3%. En conclusión, los pacientes calificaron de eficientes la atención de los estudiantes de ambos grados ya que lograron cubrir sus necesidades odontológicas a tiempo.

Ibrahim N, et al.¹² 2017, Malasia. Buscaron evaluar la satisfacción del usuario frente al tratamiento que se desarrolló en la Clínica Dental de la Universidad Sains. Tuvo un enfoque de tipo transversal, participaron 200 pacientes los cuales desarrollaron un cuestionario dividido en 3 temas: la primera con el tema de sociodemográficos, la siguiente sobre el entorno a la atención y la última sobre el procedimiento aceptado, cuyos niveles de satisfacción de cada paciente, va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. Los resultados obtenidos arrojaron que el 57,5% de los encuestados quedaron satisfechos; muy satisfechos con un 21,5%; 14% sus respuestas fueron neutrales; insatisfechos 6,5% y muy insatisfechos con un 0,5%. Concluyeron que la mayoría de los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida.

Aldosari M, et al.¹³,2017, Brasil. Se evaluó los componentes vinculados a la satisfacción de los pacientes con el procedimiento dental en la Atención Primaria de Salud (APS) de Brasil. Análisis tipo transversal, usaron una muestra de 9,120 individuos y se usó un cuestionario de 19 preguntas, con valores de satisfacción de cada individuo: mínimo, medio, mediano y máximo. Hallaron que la manera de brindar atención a los encuestados del servicio dental ha sido muy buena con un porcentaje de 31,5%. Los resultados mostraron que los pacientes hombres (9,32 con puntuación de 10) tenían menos probabilidades de estar satisfechos con el tratamiento dental en comparación con las pacientes mujeres (9,35 con puntuación

de 10). Concluyeron que ofrecer un trato cordial cubriendo con las necesidades de salud y con un personal idóneo, incrementa la satisfacción del paciente.

Córdova D, et al.¹⁴, 2016, Perú. Tuvieron como objetivo determinar la satisfacción de los pacientes que asistieron a una Clínica Odontológica Universitaria en el distrito de Santa Anita. El tipo de estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y de corte transversal. Tuvo una población constituida por 60 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 16 ítems, cuyos niveles de satisfacción van desde excelente a malo. El resultado que obtuvieron con respecto a la satisfacción recibida de los pacientes encuestados dio como bueno (76,7%) y regular (23.3%). Se concluyó que los pacientes atendidos se mostraron muy satisfechos.

Subait AA, et al.¹⁵, 2016, Arabia Saudita. Buscaron determinar el grado de satisfacción en tratamientos odontológicos según la percepción de los pacientes. La investigación fue no experimental de tipo transversal, tuvo una muestra de 129 pacientes, su instrumento fue un cuestionario de 15 preguntas, cuyos niveles de satisfacción de los pacientes iban desde totalmente de acuerdo a muy desacuerdo. Los resultados, arrojaron que según el sexo : género masculino (41,9%) el cual dio una puntuación media de satisfacción fue de 23.4 y en el género femenino (58,1%) la puntuación fue de 23.6 estaban satisfechos con la atención odontológica, por ende no se encontraron diferencias significativas ; según el grupo etario: los adultos jóvenes de 36-45 años (30,5%) tuvo una puntuación media de satisfacción de 24.2 y adultos >46 años a más (10,9%) la puntuación media fue de 24.6, se demostró que tampoco no hubo significancia estadística entre ambos grupos; y según el nivel de educación: nivel educativo más bajo (sin educación terciaria/universitaria) la puntuación media de satisfacción fue 24.7 y nivel educativo más alto (con educación/ universitaria) la puntuación media de satisfacción fue 22.1, lo que llevo a resultar que el tener un título universitario se asoció con niveles más bajos de satisfacción. Obteniendo como conclusión la satisfacción total de los participantes.

Dena A.¹⁶,2016, Kuwait. Se evaluó medir los niveles de satisfacción de las personas atendidas de los servicios dentales clínicos y los no clínicos en centros dentales especializadas, así mismo averiguar factores de satisfacción general. Se llevó a cabo con una población de 497 pacientes con una técnica de muestreo

estratificado, mediante un cuestionario estructurado en servicio odontológicos clínicos y no clínicos con 3 subestructuras cada uno, cuya escala va desde muy satisfecho a muy insatisfecho. Los resultados encontrados con respecto a la satisfacción vinculado al desempeño de los dentistas fueron de un 4,26%; de acuerdo con la ayuda prestada por la asistente dental fue de 4,15%; entorno clínico 4,02% y el área de recepción y la accesibilidad 3,76% fueron menos satisfactorias de acuerdo con el porcentaje de satisfacción de los pacientes según las áreas evaluadas, las mujeres tuvieron mayor satisfacción en el desempeño del dentista y fue de 4,35% con respecto al resto de las áreas; niveles de satisfacción según el grupo etario: los pacientes < 20 años con un 4,45%; los pacientes de 20-40 años con un 4,26% y los pacientes > 40 años con un 4,05% estaban muy satisfechos con la atención de los dentistas con respecto a las demás áreas prestadas y con respecto al nivel de satisfacción según el grado de instrucción: los pacientes que tenían título universitario o superior; tienen una puntuación media de satisfacción con 3,89; estuvieron menos satisfechos que los pacientes que tenían solo educación primaria con una puntuación media de 4,13 los cuales hubo mayor satisfacción en los servicios ofrecidos. Concluyeron que los encuestados muestran un nivel alto de satisfacción con los profesionales a cargo y el entorno clínico.

La satisfacción se genera al contrastar las expectativas y el desempeño adquirido por el paciente, lo que sugiere que los procesos de información son los determinantes más fundamentales de la satisfacción, es decir, que ello no solo depende de la alta calidad del servicio ofrecido, sino también de las necesidades del paciente que se requiere cubrir, por lo tanto, cuando el servicio es el esperado; por el contrario, si el procedimiento ofrecido es ineficaz, la satisfacción y la fidelidad del usuario se ven afectadas negativamente.^{17,18}

La satisfacción del paciente fue visto durante un período largo como un componente clave en cuanto a la eficacia del cuidado dental y también se demostró que influyó en la adherencia y la condición del procedimiento odontológico.¹⁹ La satisfacción o bienestar del usuario estuvo estrechamente vinculado con el efecto del procedimiento, los usuarios satisfechos siguieron la orientación del odontólogo y acudieron a sus citas respectivas, pero los pacientes insatisfechos retrasaron o abandonaron el tratamiento.²⁰ En este contexto, la satisfacción del individuo tuvo

un impacto beneficioso en la higiene oral de la persona atendida, la cual fue vital para su vida ya que aportaron beneficios funcionales y de salud; llegando a cierto nivel de habilidad personal satisfactoria y modificando el humor del paciente.²¹

Por consiguiente, las medidas que se tuvo al evaluar continuamente el nivel de satisfacción ya que requirió de medidas puntuales y adecuadas para su seguimiento.²²

Igualmente, los usuarios conversaron con varios ciudadanos sobre su percepción de la atención recibida, promoviendo así el servicio debido a las críticas positivas, lo que influyó a los pacientes entrantes, cuya satisfacción dependió de su experiencia.²³

Respecto a ello la Organización Mundial de la Salud (OMS), la alta satisfacción del paciente debió de ir acompañada de otras índoles como la destreza del odontólogo, el utilizar eficazmente el material o recurso y el riesgo de la atención al paciente, fueron indispensables pudiendo ser aptos en la atención sanitaria dental.²⁴

La satisfacción del paciente se reconoció progresivamente como un ámbito considerable para la investigación, ya que se ha encontrado que es más probable que los pacientes satisfechos se beneficiaran en la atención médica de sus servicios, por consiguiente, estuvieron más cómodos siendo tratados correctamente por el personal de salud y en un tiempo correspondiente.²⁵

La satisfacción del usuario o paciente se consideró importante en la eficacia de la condición del centro de salud; como parámetros generalmente prioritarios, así mismo el estado de salud, el entorno hospitalario, ya sea público o privado, la gentileza del personal, la información recibida, el grupo etario, la posición profesional, el sexo y el grado de preparación.²⁶

En cuanto al estudio de la satisfacción de los individuos en temas odontológicos reflejó la complicación de la disciplina, la satisfacción del paciente se consideró un concepto de múltiples factores, algunos estaban satisfechos y otros por el contrario en desacuerdo; con respecto a la satisfacción con la atención odontológica abarcó la capacidad técnica, contacto social, confort, precio e infraestructura. Los pacientes estuvieron satisfechos porque fue fácil de concertar citas, no hubieron largos tiempos de espera y pudieron ser abordados sin demora, especialmente en

la atención por emergencias; por otro lado, la ubicación para las consultas odontológicas estuvieron vinculadas con la disponibilidad del transporte, mientras que los profesionales creyeron que, la indisponibilidad fuera del horario de oficina, los días festivos y fines de semana se relacionaron con la insatisfacción o con el descontento.²⁷

La satisfacción del paciente fue la noción y la respuesta de los usuarios a la experiencia general de atención médica, y fue un componente múltiple que constituye un indicador primordial esencial de la condición del servicio de asistencia sanitaria. Asimismo, la satisfacción del usuario tuvo un aspecto reconocido a nivel internacional, del mismo modo, se trató de la realización y el restablecimiento de la salud. Por ende, la precaución de la salud se basó principalmente en referirse e involucrarse en el mejoramiento y el uso de la política de atención médica.²⁸

La calidad obtuvo como alcance uno de los factores considerables para una excelente satisfacción, y la subsistencia vinculada con la higiene oral trajo consecuencias pertinentes como resultado en el consultorio y las investigaciones dentales, ya que los usuarios notaron las exigencias del tratamiento y su eficiencia; también permitió a los dentistas comprender mejor las necesidades de los pacientes, es importante porque le asegura que esto no es solo una solución para cualquier tipo de enfermedades o patologías orales.²⁹

En lo que respecta a la conexión entre la satisfacción y la calidad del paciente, son dos ideas que se encuentran relacionadas; el concepto de calidad está referido a los aspectos de un producto que satisface a los pacientes, mientras que, la calidad del servicio, comprende tanto la apreciación de los logros alcanzados como una evaluación del proceso; por lo tanto, para valorar los servicios, es necesario determinar las percepciones de los usuarios sobre los servicios que reciben y sobre todo la calidad en el contexto de salud.³⁰

Existen tres dimensiones en la satisfacción las cuales son la confiabilidad, la validez y la lealtad, que es lo más importantes a la hora de diferenciar la satisfacción de los clientes.³¹ La confiabilidad, es poseer la confianza y certeza de que todo en camino perfecto. Además, el servicio brindado fue honesto y el paciente constantemente esperaban tener una buena atención para sentirse a gusto, tanto que lograron recomendar la atención brindada. Por lo tanto, el ambiente debía tener la calidad

fundamental de la completa serenidad y ser fuertemente criticado por los procedimientos en los que se basaron en las propias limitaciones. Por ello, se debió asegurar a seguir brindando a los pacientes una atención rigurosa, honesta y segura para que en lo posible haya una mejor satisfacción.³² La validez se relaciona con poder obtener evidencia experimental que garantice un grupo de comportamientos bajo las condiciones requeridas por cualquier otro modelo o teoría científica.³³ Sin embargo, la lealtad es una preferencia de los usuarios, que esta referenciada por la fiabilidad de las respuestas y la conducta de estos usuarios, ya que tales respuestas conducen a tácticas promocionales.³⁴

Esta encuesta permitió a los pacientes ver que esperaban de los servicios que recibieron, ya que ayudaron a tener en cuenta la opinión de cada persona y así optimizar la atención, brindando la posibilidad de examinar y equiparar la calidad de atención recibida en varios centros médicos locales y extranjeros, evaluando la satisfacción del paciente por medio de cuestionarios,¹⁹ como éste que mencionan sobre la satisfacción de los usuarios, y sus resultados solían estar a disposición del público.³⁵

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación propuesta es básica, ya que se investigó bajo un contexto teórico cuyo objetivo es aumentar los conocimientos sobre la satisfacción de los usuarios dentro de un centro odontológico privado.³⁶

En el presente estudio se aplicó un diseño no experimental, en el cual no se busca manipular de forma intencionada las variables a considerar, sino que observa los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para después describirlos y analizarlos, y así obtener información en un espacio moderado.³⁷ Es de corte transversal, puesto que se recopiló datos a partir de un momento y tiempo único, con el fin de describir la variable³⁸, es descriptivo comparativo, ya que implicó en la recolección de dos a más muestras con el fin de observar el comportamiento de una de las variables, intentando de “controlar” estadísticamente de otras variables que se cree que tienen un efecto sobre la variable en estudio.³⁹; y prospectivo porque la recopilación de los datos se va a ir realizando en la actualidad y se establece como una iniciativa para un futuro.⁴⁰

3.2. Variables y operacionalización (ANEXO 1)

Nivel de satisfacción del paciente es una variable de tipo cualitativa.

Sexo es una variable de tipo cualitativa.

Grupo etario es una variable de tipo cualitativa.

Grado de instrucción es una variable de tipo cualitativa.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por los usuarios de un centro odontológico privado, ubicado en el departamento de Lima en los meses de marzo a mayo del 2022, que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: Todos los pacientes que acudieron a una cita odontológica o que hayan tenido una consulta previa, pacientes mayores de edad que participaron en la presente investigación y aquellos pacientes que firmaron el consentimiento informado

aceptando el presente estudio; y criterios de exclusión: Pacientes que no hayan llenado completamente el cuestionario.

La muestra estuvo conformada por 110 pacientes que asistieron al Centro Odontológico privado y fueron atendidos entre los meses de marzo a mayo del 2022, cumpliendo con los criterios de inclusión y exclusión. Se obtuvo un muestreo no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL validado y adaptado por Jesús F³¹ con 2 aspectos importantes como: la validez por 6 expertos y la confiabilidad según el análisis de Alfa Cronbach de 0.92, por ende, fue de suma importancia para su realización. El cuestionario constó de 20 ítems, fueron divididas en 3 dimensiones las cuales son: Confiabilidad (8 preguntas), validez (7 preguntas) y lealtad (5 preguntas). Cada ítem tuvo 5 alternativas como respuestas, las cuales están en una escala del 1 al 5; teniendo en cuenta que 1 es totalmente en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Los niveles para los resultados fueron: muy eficiente desde 73 a 100, eficiente desde 47 a 72 y deficiente desde 20 a 46. (ANEXO 2).

Para determinar la confiabilidad del instrumento para el presente estudio, se realizó una prueba piloto de 30 pacientes, mediante la recolección de los datos, a través de una matriz de hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2016, mediante el cual se importó al programa estadístico SPSS versión 24 y los resultados fueron sometidos mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.860 y su interpretación es de nivel muy alto (0.81 a 1.00: Muy alto). (ANEXO 3).

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo la presente investigación, en primer lugar, se solicitó una carta de presentación a la Coordinadora del Taller de Tesis de la Escuela Estomatología de la Universidad César Vallejo de Piura (ANEXO 4). Luego fue admitida por la gerente del Centro Odontológico privado, obteniendo la autorización de la aplicación del instrumento (ANEXO 5) y aceptando el

desarrollo de la presente investigación para tener acceso a sus instalaciones y la realización de las encuestas a sus pacientes. Luego a los pacientes que estén de acuerdo con participar de la investigación se les proporcionó el consentimiento informado (ANEXO 6), el cual procedieron a firmar y autorizar la recopilación de los datos. Después de la atención recibida por parte de los odontólogos del Centro Odontológico se procedió con el llenado de la encuesta en un tiempo aproximado de 10 minutos (ANEXO 7), por consiguiente, se aplicó a todos los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión en un tiempo aproximado de 3 meses desde marzo a mayo del presente año. Finalmente, la gerente del Centro Odontológico privado realizó una constancia de la ejecución del presente trabajo de investigación (ANEXO 8).

3.6. Método de análisis de datos

Los resultados recopilados en la presente investigación se tabularon mediante una matriz a una hoja de cálculo de Microsoft Office Excel 2016, mediante el cual se importó al programa estadístico SPSS versión 24. De igual forma se usó un análisis estadístico descriptivo, por el cual se usó de tablas de distribución de frecuencias, por consiguiente, nos sirvió para recabar información sobre el nivel de satisfacción. También se utilizó para este estudio un análisis estadístico inferencial, mediante chi-cuadrado de Pearson y un análisis de significancia de 0,05 o 5%.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio se llevó a cabo de acuerdo con la Declaración de Helsinki sobre Investigación Médica Humana, utilizando los principios éticos de beneficencia, ya que se buscó preservar el bienestar de los pacientes en cada momento; no maleficencia, ya que no es dañino ni perjudicial, tomando riesgos de cualquier tipo y respetando al máximo el distanciamiento social debido a la pandemia que estamos atravesando; autonomía ya que se tiene en cuenta la opinión del paciente antes de ser informado de aspectos que tienen que ver con la presente investigación a través del consentimiento voluntario e informado y la justicia es relevante para el estudio, ya que todos los pacientes encuestados son tratados por igual.⁴¹

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima,2022.

Nivel de satisfacción	N	%
Muy eficiente	95	86,3
Eficiente	9	8,1
Deficiente	6	5,5
Total	110	100

Fuente: Base propia del autor

En la tabla 1 se observa que, en el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima en el año 2022; donde se obtuvo que el mayor porcentaje con un 86,3% representan a 95 pacientes con un nivel muy eficiente; el 8,1% de 9 pacientes representa un nivel eficiente y un 5,5% representa a 6 pacientes con un nivel deficiente.

Tabla 2. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según el sexo.

Nivel de satisfacción	Femenino		Masculino		Total		p*
	n	%	N	%	N	%	
Muy eficiente	40	36,3	55	50,0	95	86,3	0.4581
Eficiente	2	1,8	7	6,3	9	8,1	
Deficiente	3	2,7	3	2,7	6	5,4	
Total	45	40,9	65	59,0	110	100	

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado de Pearson. Nivel de significancia del 0.05

En la Tabla 2, se observó que el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima en el año 2022; se pudo evidenciar que en el sexo masculino con un 50% obtuvieron un nivel muy eficiente; el 6,3% un nivel eficiente y un 2,7% un nivel deficiente. En cuanto al sexo femenino se evidenció que el 36,3% muestra un nivel muy eficiente; el 1,8% un nivel eficiente y el 2,7% nivel deficiente.

Al comparar el nivel de satisfacción entre el sexo femenino con masculino a un nivel de significancia de 0.05, se encontró un valor de $p= 0.46$, es decir, no hay asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Tabla 3. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según el grupo etario.

Nivel de satisfacción	GRUPO ETARIO						Total		p*
	Joven		Adulto		Adulto Mayor		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Muy eficiente	49	44,5	38	34,5	8	7,2	95	86,3	0.1427
Eficiente	8	7,2	1	0,9	0	0,0	9	8,1	
Deficiente	2	1,8	4	3,6	0	0,0	6	5,4	
Total	59	53,6	43	39,0	8	7,2	110	100	

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado de Pearson. Nivel de significancia del 0.05

En la Tabla 3, se observó que el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima en el año 2022; se pudo evidenciar que los jóvenes con un 44,5% obtuvieron un nivel muy eficiente; el 7,2% nivel eficiente y con un 1,8% nivel deficiente. En cuanto a los pacientes adultos con un 34,5% tuvieron un nivel muy eficiente; el 0,9% con un nivel eficiente y el 3,6% nivel deficiente. Finalmente, los adultos mayores presentaron un 7,2% de nivel muy eficiente.

Al comparar el nivel de satisfacción entre cada grupo etario a un nivel de significancia de 0.05, se encontró un valor de $p= 0.14$, es decir, no hay asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

Tabla 4. Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022, según su grado de instrucción.

Nivel de satisfacción	GRADO DE INSTRUCCIÓN						Total		p*
	Secundaria		Superior completa		Superior incompleta		N	%	
	n	%	n	%	n	%			
Muy eficiente	25	22,7	39	35,4	31	28,1	95	86,3	0.8442
Eficiente	1	0,9	4	3,6	4	3,6	9	8,1	
Deficiente	1	0,9	3	2,7	2	1,8	6	5,5	
Total	27	24,5	46	41,8	37	33,6	110	100	

Fuente: Base propia del autor

*Prueba chi cuadrado de Pearson. Nivel de significancia del 0.05

En la Tabla 4, se observó que el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima en el año 2022; se pudo evidenciar que la satisfacción de los pacientes con estudios secundarios muestra que el 22,7% tuvieron un nivel muy eficiente; el 0,9% nivel eficiente y deficiente. Por otro lado, los pacientes con estudios superior completo el 35,4% obtuvieron un nivel muy eficiente; el 3,6% con un nivel eficiente y un 2,7% nivel deficiente y los pacientes con estudios superior incompleta presentaron un 28,1% de nivel muy eficiente; el 3,6% un nivel eficiente y por último con un 1,8% un nivel deficiente.

Al comparar el nivel de satisfacción entre cada grado de instrucción a un nivel de significancia de 0.05, se encontró un valor de $p= 0.84$, es decir, no hay asociación estadísticamente significativa entre ambas variables.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio, a partir de los hallazgos encontrados, cuyo propósito fue determinar el nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima en el año 2022; donde se evidenciaron que el mayor porcentaje con un 86,3% representaron un nivel muy eficiente; el 8,1% un nivel eficiente y un 5,4% con un nivel deficiente.

Estos resultados encontrados guardan relación con lo que sostiene Parra E, et al.¹¹, quien encontró que el porcentaje de satisfacción es entre el 90% y el 95,3%; a pesar que Parra realizó su estudio en las clínicas odontológicas de la Universidad de Guadalajara en una determinada población u otro escenario como son en las Clínicas de Pregrado y Postgrado, y la presente investigación en un Centro Odontológico privado en Lima. Encontrando mayor porcentaje de pacientes satisfechos en el área de postgrado, ya que la atención era exclusiva por especialidades.

Por su parte, Córdova D, et al.¹⁴, demostró que los pacientes encuestados recibieron un nivel bueno de satisfacción con un 76,7%; en el cual su estudio se realizó en una Clínica Odontológica Universitaria, pero su muestra fue menor en comparación a lo descrito por Parra; tanto Córdova D, et al.¹⁴ y Parra E, et al.¹¹, tienen un acorde similar con lo que en éste estudio se halla.

Pero, en lo que no se concuerda es en el estudio de Ibrahim N, et al.¹²; hubo 57,5% de los encuestados que estuvieron satisfechos con el tratamiento realizado; el resultado que se obtuvo fue menor ya que se realizó en una Clínica Dental del Hospital Universitario en Malasia, dada por estudiantes de pregrado. También se hizo mención la poca capacidad que tenían para dialogar con el paciente al ofrecer el tratamiento dental.

En lo que respecta a la relación entre el nivel de satisfacción y el sexo en este estudio se pudo evidenciar que según el 50% de hombres y el 36,6% de mujeres obtuvieron un nivel muy eficiente respectivamente. Se encontró que hubo mayor porcentaje de satisfacción en hombres debido a que acudieron a una cita o un tratamiento odontológico, debido algún problema funcional o por causa de dolor dental; se encontró un valor de $p= 0.46$, es decir, no hay asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Comparando con Samad R,

et al.⁹, en su estudio obtuvo un resultado donde el sexo femenino fue de 67% y un 43% del sexo masculino que obtuvieron un nivel alto de satisfacción con respecto a los servicios recibidos, debido a que acudieron mayor cantidad de mujeres al servicio de salud dental y estaban más pendientes del cuidado e higiene, así como también de la estética oral por eso sus visitas al odontólogo eran más frecuentes. Además, se encontró que el nivel de satisfacción según el sexo tuvo relevancia o significancia. Por otro lado, Aldosari M, et al.¹³, en su investigación en la atención Primaria Odontológica, se obtuvo que los pacientes hombres (9,32 con puntuación de 10) tenían menos probabilidades de estar satisfechos con el tratamiento dental en comparación con las pacientes mujeres (9,35 con puntuación de 10), estos resultados se dieron debido a que algunas eran amas de casa o no tenían un trabajo establecido, por consiguiente, pueden tener más tiempo disponible para acudir a una cita odontológica o recibir algún tipo de tratamiento dental. Así como Subait AA, et al.¹⁵, encontraron que el nivel de satisfacción de los pacientes de sexo femenino fue de 58,1% estaban satisfechas a diferencia del sexo masculino que fue de 41,9%; con respecto a la atención odontológica recibida en una Clínica Dental de Arabia Saudita. Se encontró que no hay diferencias significativas entre ambas variables. También Dena A.¹⁶ en su estudio encontró que las mujeres tuvieron mayor satisfacción en el desempeño del dentista y fue de 4,35% con respecto al resto de las áreas brindadas. Se encontró que, en la población, la cantidad de mujeres fue mayor y se realizó en un Centro de Salud Dental de Kuwait, haciendo mención que estaban más satisfechas con el desempeño del dentista. Se obtuvo que el nivel de satisfacción según el sexo tuvo relevancia o significancia.

En lo que respecta a la relación entre el nivel de satisfacción y el grupo etario, se pudo evidenciar que los jóvenes, adultos y adultos mayores obtuvieron un 44,5%; 34,5% y 7,2% respectivamente un nivel muy eficiente de satisfacción; hallándose un valor de $p=0.14$, es decir, no hay asociación estadísticamente significativa entre ambas variables. Se encontraron resultados similares en el estudio de Samad R, et al.⁹ los resultados fueron, que los pacientes de 18-40 años (76%), de 41 a 60 años de edad (53%) y los mayores de 60 años (40%) se evidenciaron satisfechos con el servicio odontológico recibido. Encontrando mayor porcentaje en pacientes jóvenes debido a que uno de los motivos que los llevaron a acudir a un servicio odontológico sea por la estética, información necesaria sobre un correcto plan de tratamiento o

porque sus padres recibieron información temprana sobre el cuidado oral y por ende una solución oportuna.⁴² En su estudio se observó que el nivel de satisfacción según el grupo etario tuvo relevancia o significancia.

Por otro lado, Macarevich A, et al.¹⁰, el nivel de satisfacción fue bueno en los adolescentes de entre 15 -19 años de edad (58%) y en el servicio privado (59,3%) nivel de satisfacción bueno; en cuanto al 57% de los adultos (35 a 44 años) tuvieron un nivel de satisfacción bueno y en cuanto al servicio privado (57,9%) también obtuvieron un nivel de satisfacción bueno; y por último con un 57,4% en los ancianos (65 a 74 años) tuvieron un nivel de satisfacción bueno y por el servicio público (59,7%) de los cuales se obtuvieron un nivel de satisfacción bueno. Se debió a que los pacientes adolescentes se encontraron más satisfechos en el servicio privado porque le dieron más importancia a la infraestructura, a las conexiones de internet y al confort.

A diferencia de Subait AA, et al.¹⁵, en su estudio encontraron el mayor nivel de satisfacción en los pacientes adultos mayores de 36 años a más, con una puntuación media de satisfacción de 24,6; por consiguiente, estos pacientes acudieron a una atención odontológica de forma más independiente para poder acceder a una solución a sus problemas dentales como algún tratamiento de rehabilitación protésica, enfermedades periodontales o la devolución de la función masticatoria; se observó que el nivel de satisfacción según el grupo etario tiene relevancia o significancia. Por su parte, Dena A.¹⁶ en sus resultados obtuvo que los pacientes < 20 años con un 4,45%; los pacientes de 20-40 años con un 4,26% y los pacientes > 40 años con un 4,05% estuvieron muy satisfechos con la atención de los dentistas con respecto a las demás áreas prestadas. Se encontraron mayor porcentaje en pacientes jóvenes debido a que pudieron tener menos probabilidad de que su estado de salud bucal este deteriorado o que el tratamiento que hayan recibido sea menos complejo y por ende requieran un tiempo corto al acudir a la consulta odontológica.

Finalmente, con respecto a la relación entre el nivel de satisfacción y el grado de instrucción, se pudo evidenciar que los pacientes con estudios secundarios 22,7%; los pacientes que tuvieron superior completa 35,4% y los pacientes que presentaron superior incompleto 28,1% resultaron con un nivel muy eficiente de satisfacción; se encontró un valor de $p= 0.84$, es decir, no hay asociación

estadísticamente significativa entre ambas variables. Comparando con el estudio de Samad R, et al.⁹ el nivel de educación que se obtuvo fue los graduados de la escuela secundaria con un 100% de satisfacción de acuerdo a los servicios bucales ofrecidos. Pudo deberse a que los pacientes que tenían mayor grado de instrucción académica presentaban un mejor alcance en cuanto al cuidado de su salud oral y acudían a los distintos servicios que les ofrecían; se encontró que el nivel de satisfacción según el grado de instrucción tuvo relevancia o significancia. Subait AA, et al.¹⁵ en su estudio los resultados arrojaron que nivel educativo más bajo (sin educación terciaria/universitaria) la puntuación media de satisfacción fue 24,7 y nivel educativo más alto (con educación/ universitaria) la puntuación media de satisfacción fue 22,1; lo que llevó a resultar que el tener un título universitario se asoció con niveles más bajos de satisfacción y también hallaron que el nivel de satisfacción según el grado de instrucción obtuvo relevancia o significancia. Se identificó que, a mayor nivel educativo, más altas fueron las expectativas que los pacientes esperaban obtener al acudir a una consulta con el odontólogo. Por último, Dena et al., en su estudio obtuvo como resultado que los pacientes que tenían título universitario o superior; tenían una puntuación media de satisfacción con 3,89; estuvieron menos satisfechos que los pacientes que tenían solo educación primaria con una puntuación media de 4,13 los cuales hubo mayor satisfacción en los servicios ofrecidos; por consiguiente, estos tipos de pacientes que tuvieron un menor grado académico estuvieron más satisfechos por la calidad en cuanto a la atención odontológica y/ o ambiente adecuado. Obtuvieron que en su estudio el nivel de satisfacción según el grado de instrucción se encontró relevancia o significancia en ambas variables.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima, 2022 fue muy eficiente.
2. El nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022 según el sexo, tanto el sexo femenino como en el sexo masculino fue muy eficiente.
3. El nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022 según el grupo etario, los pacientes jóvenes, adultos y adultos mayores presentaron un nivel muy eficiente.
4. El nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado de Lima 2022 según su grado de instrucción, los pacientes con estudios secundarios, superior completo y superior incompleto presentaron un nivel muy eficiente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro Odontológico privado, que siga manteniendo un buen funcionamiento, así como ofrecer un trato cordial y amable con cada uno de los pacientes, ya que se ve reflejado en los resultados del presente estudio.
2. Para una atención cómoda en el consultorio dental, los pacientes masculinos y femeninos deben de tener confianza con el odontólogo(a), recibiendo un trato personal y entendiendo sus necesidades para alcanzar una correcta satisfacción en la atención dental.
3. Se recomienda tener ideas innovadoras para llegar a los pacientes, es decir promociones convincentes que brinden acceso a cualquier tipo de tratamiento proporcionando mayor y mejor oportunidad para pacientes de todas las edades.
4. Establecer estrategias para aumentar la conciencia del paciente sobre el cuidado bucal, ya que algunos pueden tener cierta dificultad para comprender rápidamente los peligros de su salud bucal o del tratamiento que se ejecutará, y así brindar soluciones para garantizar la satisfacción en todos los niveles de educación con una atención óptima y de calidad.

REFERENCIAS

1. Morillo M, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado de Mérida, Venezuela. Rev. de Ciencias Sociales de la Universidad de Zulia [Internet]. 2016 [Citado 15 En 2022];22(2):111-131.Disponible en: [https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20\(Sancho%2C%201998\)](https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/html/index.html#:~:text=En%20un%20sentido%20amplio%20la,servicio%20(Sancho%2C%201998))
2. Real Academia Española. (s.f.). Satisfacción. Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [Internet]. [Citado 15 En 2022].Disponible en: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n?m=form>
3. Villagarcía E, Delgadillo L, Argüello F, González L. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud. Rev. UJAT. [Internet]. 2016 [Citado 15 En 2022]; 15(3): 46-54. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v16n1/2007-7459-hs-16-01-00046.pdf>
4. Díaz CV, Casas I, Roldán J. Calidad de vida relacionada con salud oral: Impacto de diversas situaciones clínicas odontológicas y factores socio-demográficos. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2017 [Citado 16 En 2022]; 11(1): 31-39. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v11n1/art05.pdf>
5. 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 16 En 2022], 25(2), 122-132.Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005
6. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev. Mex Med Forense. [Internet]. 2019 [Citado 16 En 2022]; 4(1): 76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
7. Akbar F, Pasiga B, Samad R. Patient satisfaction levels in dental health care: a case study of people in North Mamuju, Indonesia 2017. J Dentomaxillofac

- Sci [Internet]. 2018 [Citado 16 En 2022];3 (2):116-119.Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/327106880_Patient_satisfaction_levels_in_dental_health_care_a_case_study_of_people_in_North_Mamuju_Indonesia_2017
8. Riley J 3rd, Gordan V, Rindal D, Fellows J, Qvist V, Patel S, Foy P, et al. Components of patient satisfaction with a dental restorative visit: results from the Dental Practice-Based Research Network. J Am Dent Assoc. [Internet]. 2012 [Citado 16 En 2022]; 143(9):1002–1010. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22942147/>
 9. Samad R, Akbar F, Pasiga B, Pratiwi R, Anwar A, Djamaluddin N, et al. Evaluation of Patient Satisfaction on Quality of Public Dental Health Service from Different Dimensions in indonesia. Pesq Bras Odontoped Clin Integr. [Internet]. 2018 [Citado 10 En 2022]; 18(1): 1-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Burhanuddin-Pasiga/publication/328496781_e4033_of_Health_Care_Dental_Health_Services_Pesq_Bras_Odontoped_Clin_Integr/links/5bd18a3a92851cabf2664fa9/e4033-of-Health-Care-Dental-Health-Services-Pesq-Bras-Odontoped-Clin-Integr.pdf
 10. Macarevich A, Pilotto L, Hilgert J, Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cadernos de Saúde Pública [Internet]. 2018 [Citado 13 En 2022]; 33(2): e00110716. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/csp/2018.v34n2/e00110716/en/>
 11. Parra E, González A, Medina S. Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. Contexto Odontológico [Internet]. 2018 [Citado 13 En 2022]; 5(9): 29-33. Disponible en: <http://148.217.50.37/index.php/contextoodontologico/article/view/282>
 12. Ibrahim N, Enn N, Husein A. Patient´s perceived satisfacción towards dental treatment provided by undergraduate students. J Dent Oral Surg. [Internet]. 2017 [Citado 10 En 2022]; 2 (2): 1000115. Disponible en: <https://madridge.org/journal-of-dentistry-and-oral-surgery/mjdl-1000115.pdf>
 13. Aldosari M, Tavares M, Matta A, Abreu M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. Plos One [Internet]. 2017 [Citado 12 En 2022]; 12(11): e0187993.

- Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0187993>
14. Córdova D, Fernández Y, Ortiz R. Satisfacción De Los Pacientes Que Acuden A La Clínica Odontológica De La Universidad De San Martín De Porres. Rev Kiru. [Internet]. 2016 [Citado 12 En 2022]; 13(2): 133-137. Disponible en: <https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>
 15. Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, 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 [Citado 12 En 2022]; 2(4): 1-5. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/307389794_Perception_and_Level_of_Satisfaction_of_Patients_Seeking_Dental_Care_A_Cross-Sectional_Study_in_a_Major_Healthcare_Center_in_Saudi_Arabia
 16. Dena A. Patient Satisfaction In Dental Healthcare Centers. Eur J of Dent [Internet]. 2016 [Citado 12 En 2022]; 10(3):309-14. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4926580/>
 17. Geargiadou V, Maditinos D. Measuring the Quality of Health Services Provided at a Greek Public Hospital through Patient Satisfaction. Case Study: The General Hospital of Kavala. IJBESAR. [Internet]. 2017 [Citado 23 En 2022]; 10(2): 60-72. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3007535
 18. Kim C, Shin J, Lee J, Lee Y, Kim M, Choi A, et al. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. BMC Complement Altern Med. [Internet]. 2017 [Citado 23 En 2022]; 17(1): 174. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28351389/>
 19. Mthethwa S, Chabikuli N. Comparing repeat and first visit patients' satisfaction with service quality at Medunsa Oral Health Centre. J Dent Assoc South Africa [Internet]. 2016 [Citado 23 En 2022]; 71 (10): 454-459. Disponible en: <http://www.scielo.org.za/pdf/sadj/v71n10/05.pdf>

20. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of satisfaction of patients with dental care services provided by dental clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res.* [Internet]. 2018 [Citado 23 En 2022]; 5(4): 123-127. Disponible en: http://ijer.skums.ac.ir/article_36104.html
21. Bhat N, Sultane P, Chhabra S, Choudhary S, Nandini S, Thakker J, Patel D, Joshi R. Assessment of Patient Satisfaction Toward Dental Care Service of Patientsvisiting Dental Schools in Udaipur Rajasthan India. *Int J Oral Care & Research* [Internet]. 2017 [Citado 23 En 2022]; 5 (1): 34-41. Disponible.en: https://www.researchgate.net/publication/317382687_Assessment_of_Patient_Satisfaction_toward_Dental_Care_Services_of_Patients_visiting_Dental_Schools_in_Udaipur_Rajasthan_India
22. Singh D, Sharma S, Rai A, Rai A. A Cross Sectional Study on Assessment of Patients Satisfaction and Service Utilization in a Tertiary Care Hospital of Mumbai. *Ind J Research* [Internet]. 2016 [Citado 23 En 2022]. 5(6): 159. Disponible en: https://www.worldwidejournals.com/paripex/recent_issues_pdf/2016/June/a-cross-sectional-study-on-assessment-of-patients-satisfaction-and-service-utilization-in-a-tertiary-care-hospital-of-mumbai_June_2016_6401095917_0205370.pdf
23. Potluri RM, Angiating G. A study on service quality and customer satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. *Inter J Ind Distrib & Business.* [Internet]. 2018 [Citado 23 En 2022]; 9(12): 7-14. Disponible en: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO201816357066474.pdf>
24. Sarrazola A, Castaño M, Sánchez A, García M, Arévalo M, Peláez Y. Satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Rev. Nac Odont* [Internet]. 2016 [Citado 23 En 2022]; 12 (23): 57-62 Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1397>
25. Hills R, Kitchen S. Toward a theory of patient satisfaction with physiotherapy: exploring the concept of satisfaction. *Physiother Theory Pract.* [Internet] 2017. [Citado 23 En 2022]; 23(5):243-54. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17934965/>

26. Cosma S, Bota M, Fleşeriu C, Morgovan C, Văleanu M, Cosma D. Measuring patients' perception and satisfaction with the Romanian Healthcare System. Sustainability. [Internet]. 2020 [Citado 3 Feb 2022]; 12(4): 1612. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/4/1612#cite>
27. Rohit D, Rafeek R. Patient satisfaction with dental care treatment at a health facility in Trinidad. Int J Dent Health Sci. [Internet]. 2017[Citado 3 Feb 2022];4(2): 267-278. Disponible en: <http://nebula.wsimg.com/1905e090546724f0a5de816ff81e83a1?AccessKeyId=44189AF8BC7E3D5EEFEF&disposition=0&alloworigin=1>
28. Asamrew N, Endris AA, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. J Environ Public Health. [Internet]. 2020 [Citado 3 Feb 2022].13; 2020:2473469. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32855641/>
29. Von D, Torres A, Sierra M, del Pozo J, Quiroga R, Quiroga R. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. Rev. Clín Period, Implant y Rehab Oral. [Internet]. 2015 [Citado 3 Feb 2022]; 8(1):17-23. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331042275003>
30. Goula A, Stamouli MA, Alexandridou M, Vorreakou L, Galanakis A, Theodorou G, et al. Public Hospital quality assessment. Evidence from Greek Health Setting using SERVQUAL Model. Int J Environ Res Public Health. [Internet]. 2021 [Citado 3 Feb 2022]; 18(7): 3418. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33806126/>
31. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis de maestría]. Lima. Universidad postgrado de la Cesar Vallejo. 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8778/Jes%c3%bas_HFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
32. Chuquicusma T, Luján P, Sánchez M, Montalban M., Silva R, Rosas C. Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. Rev. Univ. Zulia. [Internet]. 2020 [Citado 3 Feb 2022]; 11(31), 39-51. Disponible en:

- <https://www.researchgate.net/publication/344544770> Calidad de servicio y nivel de satisfaccion en el hospital Jose Cayetano Heredia Peru
33. Pérez R, Martínez R, Noda M, de Miguel M. La satisfacción del cliente, influencia en la lealtad. Análisis del destino Holguín. Ciencias Holguín. [Internet]. 2015. [Citado 3 Feb 2022]; 21(3):1-17. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181541051007>
34. Guillaume B. Customer satisfaction and loyalty in service: Two concepts, four constructs, several relationships. J Retailing and Consumer Serv. [Internet]. 2008 [Citado 3 Feb 2022]; 15(3): 156-162. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698907000884>
35. Amole B, Oyatoye E, Kuye O. Determinations of patients satisfaction on service quality dimensions in the Nigeria teaching Hospitals. EMI J [Internet]. 2016 [Citado 3 Feb 2022]; 7(3). Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Determinants-of-patient%E2%80%99s-satisfaction-on-service-Amole-Olateju/fa5eb9b1d2c5cf4a4c42c70bc77deb33bf4a1b58>
36. Muntané, J. Introducción a la investigación básica. Rev Temat [Internet]. 2010 [Citado 3 Feb 2022]; 33 (3): 221. Disponible en: <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3/03/pdf>
37. Hernández R. Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ª ed. México D.F: McGraw Hill Interamericana. [Internet]. 2014 [Citado 3 Feb 2022]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
38. Chiner E. Investigación descriptiva mediante encuestas. Rev. Latinoam. Metodol. Investig. Soc. [internet]. 2016 [Citado 3 Feb 2022]; 8(1): 1-18. Disponible: <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
39. Zabaleta Ajalcriña P. Bienestar psicológico en madres menopaúsicas y no menopaúsicas de los estudiantes de una institución educativa particular de Trujillo. [Tesis de licenciatura]. Lima. Universidad privada Antenor Orrego Facultad de Medicina Humana Escuela de Psicología. 2016 [Citado 2 Jul 2022];3(2):9. Disponible en: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1776/1/RE_PSICOL

40. Manterola C, Quiroz G, Salazar P, García N. Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentes utilizados en investigación clínica. Rev. Médica Clínica Las Condes [Internet]. 2019 [Citado 3 Feb 2022]; 30 (1): 36-49. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864019300057>
41. Asociación Médica Mundial. AMM: Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial -Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos. [Internet]. [Citado 28 En 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
42. Carrasco M, Landauro A, Orejuela F. Factores asociados a la utilización de servicios en una clínica odontológica universitaria peruana. Rev. Estomatol. Herediana [Internet]. 2015. [Citado 18 May 2022]; 25(1): 27-35. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000100005&lng=es.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000100005&lng=es)
43. Real Academia Española. (s.f.). Sexo. Diccionario de la lengua española, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. [Citado 3 Feb 2022]. Disponible en: <https://dle.rae.es/sexo?m=form>
44. Heredia C. Los Grupos de Edad en Investigación Científica. [Internet]. 2005 [Citado 3 Feb 2022]; 15(1) Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=421539343018>
45. Gobierno del Perú. Ley General de Educación: Ley N° 28044. [Internet]. [Citado 3 Feb 2022], Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/118378-28044>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DEL ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción	Es el grado que necesita el paciente para cubrir con sus expectativas y brindar un nivel aceptabilidad de los servicios ofrecidos. ³	Percepción del paciente sobre el nivel de satisfacción a través de un cuestionario de 20 preguntas.	Muy eficiente: 73-100 Eficiente: 47-72 Deficiente: 20-46	Ordinal
Sexo	Condición orgánica, masculino o femenino de los seres humanos, animales y las plantas. ⁴³	Datos de los paciente, según el cuestionario.	Femenino Masculino	Nominal
Grupo etario	Rangos determinados por la edad específica del humano. ⁴⁴	Grupos de edades según el cuestionario basándose en la clasificación del MINSA.	Jóvenes: 18-29 años Adultos: 30-59 años Adulto mayor: 60 años a+	Nominal
Grado de instrucción	Duración progresiva de los años de estudios que logran aprobar su nivel educativo. ⁴⁵	Nivel académico de los pacientes, según el cuestionario.	Primaria Secundaria Superior Incompleta Superior Completa	Ordinal

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO, LIMA-2022

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

I. DATOS GENERALES: Marque con un (X) según corresponda a sus datos personales

1. Usted al acudir a la atención odontológica es...		Paciente nuevo		Paciente continuo		
2. Sexo		Femenino		Masculino		
3. Edad		Joven :18 - 29 años		Adulto:30 - 59 años		Adulto mayor: 60 años a +.
4. Grado de instrucción		Primaria		Superior incompleta		Superior completa
		Secundaria				

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

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

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

ANEXO 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	--------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS:

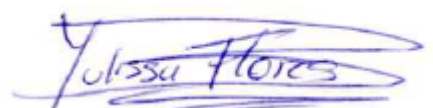
1.1. ESTUDIANTE :	Flores Baños, Yulissa Mercedes
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	“Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado, Lima-2022”
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> ()
	<i>Alfa Cronbach</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	19 de Marzo de 2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Alfa Cronbach: 0.860
------------------------------------	----------------------

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

El proceso de confiabilidad se realiza mediante el proceso de consistencia interna con el estadístico alfa de Cronbach por ser ítems de escala ordinal, son en total 20 ítems. El indicador general es de nivel muy alto. Se ve una alta confiabilidad en todas las preguntas, solo una pregunta de la dimensión Validez produciría un mejor resultado si se elimina o corrige elevando el indicador a 0.904




Estudiante: Yulissa Mercedes Flores Baños
DNI: 70981464



GERSON G. NAVARRO GARRIDO
L.C. EN ESTADÍSTICA
COESPE 1126

Estadístico: Gerson Guillermo Navarro Garrido
DNI: 45568710
COESPE-PIURA: 1126

PRUEBA PILOTO- MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE DATOS (PROGRAMA ESTADÍSTICO SPSS VERSIÓN 24) A 30 PACIENTES

DATOS PARA CONFIABILIDAD TESIS YULISSA.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos							
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda							
							
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos
1	Encuestado	Numérico	2	0		Ninguno	Ninguno
2	P1	Numérico	1	0	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
3	P2	Numérico	1	0	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
4	P3	Numérico	1	0	El dentista fue claro con el diagnostico	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
5	P4	Numérico	1	0	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
6	P5	Numérico	1	0	Se siente cómodo cuando le atiende el dentista	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
7	P6	Numérico	1	0	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
8	P7	Numérico	1	0	.El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
9	P8	Numérico	1	0	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
10	P9	Numérico	1	0	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
11	P10	Numérico	1	0	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le gara...	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
12	P11	Numérico	1	0	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
13	P12	Numérico	1	0	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
14	P13	Numérico	1	0	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
15	P14	Numérico	1	0	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
16	P15	Numérico	1	0	El dentista es eficiente con su trabajo	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
17	P16	Numérico	1	0	Usted. Cumple con acudir a sus citas	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
18	P17	Numérico	1	0	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
19	P18	Numérico	1	0	Usted. trata con respeto al dentista	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
20	P19	Numérico	1	0	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno
21	P20	Numérico	1	0	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida	{1, Totalmente en Desacuerdo}...	Ninguno

LOS RESULTADOS FUERON SOMETIDOS MEDIANTE EL COEFICIENTE DE ALFA DE CRONBACH

Estadísticas de total de elemento (Alpha de Cronbach en cada ítem del cuestionario)

	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
Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo	88.10	34.921	0.332	0.858
El dentista le brinda seguridad al momento de la atención	87.93	33.099	0.806	0.843
El dentista fue claro con el diagnóstico	87.73	35.789	0.533	0.855
El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	88.13	32.671	0.613	0.847
Se siente cómodo cuando le atiende el dentista	87.83	34.626	0.606	0.851
El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente	87.90	33.886	0.568	0.850
.El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención	88.07	31.789	0.756	0.841
El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento	87.97	32.723	0.729	0.843
Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada	87.90	33.472	0.766	0.845
Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental	88.03	32.792	0.611	0.847
Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera	89.03	37.068	0.076	0.904
Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista	87.90	33.610	0.737	0.846
El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar	87.97	31.826	0.787	0.840
Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	87.90	33.886	0.679	0.848

El dentista es eficiente con su trabajo	87.80	35.062	0.559	0.853
Usted. Cumple con acudir a sus citas	88.13	35.361	0.229	0.863
Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud	88.60	33.421	0.308	0.865
Usted. trata con respeto al dentista	87.87	35.292	0.417	0.855
Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental	88.00	35.586	0.243	0.861
Usted. se encuentra motivado por la atención recibida	87.87	34.464	0.595	0.850

Tabla N° 01: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla N° 02: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	20

INTERPRETACIÓN DEL ALFA DE CRONBACH SEGÚN LA CLASIFICACIÓN POR RANGOS

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002)

ANEXO 4

CARTA DE PRESENTACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 28 de febrero de 2022

Señor(a)
ALICIA PANTALEÓN PANDURO
CIRUJANO DENTISTA
CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO SANTA ROSA
AV. SANTA ROSA 215 RIMAC

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Estomatología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Piura y en el mío propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. YULISSA MERCEDES FLORES BAÑOS, con DNI 70981464, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Estomatología, pueda ejecutar su investigación titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN UN CENTRO ODONTOLÓGICO PRIVADO LIMA, 2022", en la Institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Mary Lisset Bermeo Flores
Coordinadora del Taller de Tesis de Estomatología

ANEXO 5

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 01 de marzo de 2022

Sra.
Mary Lisset Bermeo Flores
Coordinadora del Taller de tesis de Estomatología
Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Estomatología
LIMA -

Asunto: Autorización para el desarrollo del Trabajo de Investigación- Escuela de Estomatología

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarla muy cordialmente y desearle éxitos en la gestión que viene desempeñando, y a su vez para hacerle de conocimiento pleno sobre la solicitud requerida a nuestra empresa de brindar todas las facilidades del caso, así como recibir el apoyo en el desarrollo y ejecución en la investigación titulada: "Nivel de satisfacción en la atención de pacientes atendidos en un Centro Odontológico privado, Lima-2022", a la Bach. Yulissa Mercedes Flores Baños con DNI 70981464, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, quien se encuentra elaborando el Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Estomatología, llevando acabo la realización de las encuestas a nuestros pacientes, así como el uso de nuestras instalaciones, mientras dure la investigación.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



A. Alicia Pantaleón Panduro
Cirujano - Dentista
C.O.P. 18846

Dra. Alicia Pantaleón Panduro

Gerente del Centro Odontológico Santa Rosa

ANEXO 6

CONSENTIMIENTO INFORMADO

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADOR (A): Yulissa Mercedes Flores Baños

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico Privado, Lima-2022"

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

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que llene un cuestionario con valores que van desde 1 al 5 en 20 preguntas correspondientes al nivel de satisfacción en la atención de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico Privado, Lima-2022.

El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio. **BENEFICIOS:** Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud plantear algunas recomendaciones y mejoras para otorgar el más excelente cuidado, aumentando el nivel de calidad de atención y por ende el progreso de la satisfacción del usuario. Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Yulissa Mercedes Flores Baños, Cel. 982910939. Correo: yuli_cd@hotmail.com

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

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

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

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

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

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora, Yulissa Mercedes Flores Baños, Cel. 982910939, correo: yuli_cd@hotmail.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

Testigo

Investigador

Nombre:

Nombre:

Nombre:

DNI:

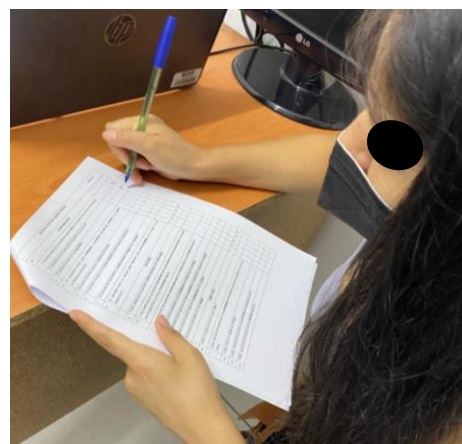
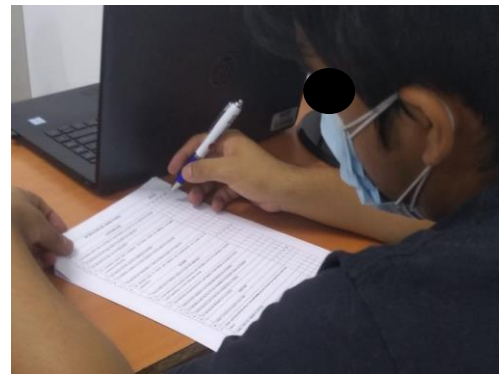
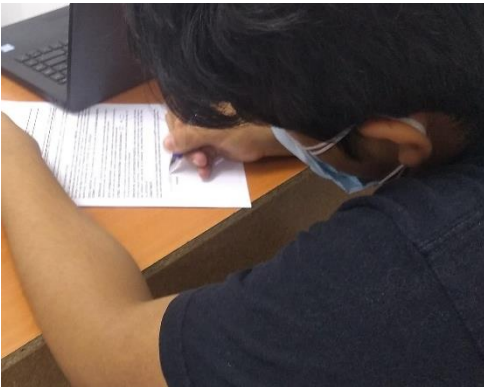
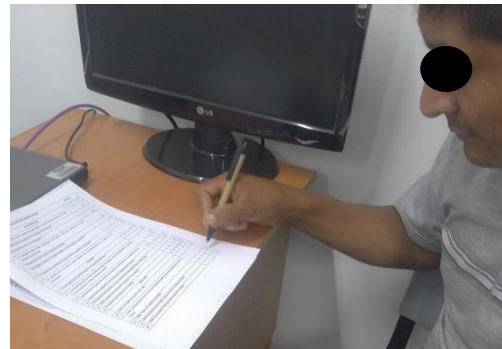
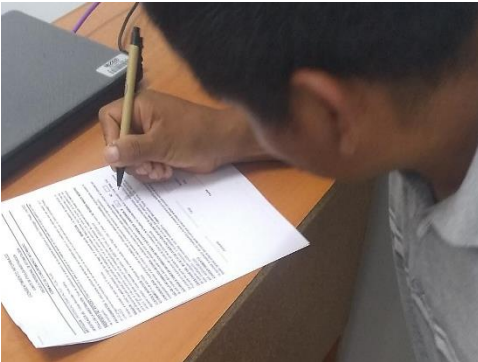
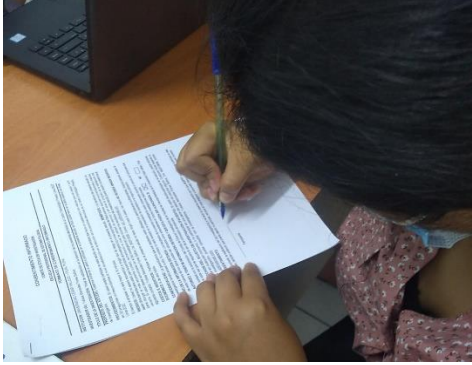
DNI:

DNI:

Fecha:

ANEXO 7

PROCEDIMIENTO (FIRMANDO EL CONSENTIMIENTO INFORMADO Y DEL LLENADO DEL CUESTIONARIO)



ANEXO 8

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 13 de abril de 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑORA

YULISSA MERCEDES FLORES BAÑOS
BACHILLER DE ESTOMATOLOGÍA

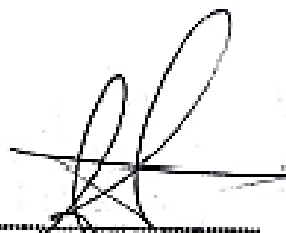
ASUNTO: Ejecución del Trabajo de Investigación- Escuela de Estomatología.

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a Ud. Para saludarla muy cordialmente y hacerle de conocimiento que ha realizado con mucho éxito la ejecución de su investigación titulada "Nivel de satisfacción en la atención de los pacientes atendidos en un Centro Odontológico Privado, Lima-2022".

Sin otro particular me despido de Ud.

Atentamente,



.....
A. Alicia Pantaleón Panduro.
Cirujano - Dentista
C.O.R. 13846

Dra. Alicia Pantaleón Panduro

Gerente del Centro Odontológico Santa Rosa