



---

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS  
AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE,  
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE  
ÁNCASH, 2021**

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

**AUTORA**

QUEZADA ACUÑA, CARMEN LIZETH

ORCID: 0000-0002-1996-0576

**ASESORA**

HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA

ORCID: 0000-0003-0723-3491

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2021**

**1. Título de la tesis**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES  
ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS  
AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE,  
PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE  
ÁNCASH, 2021**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Quezada Acuña, Carmen Lizeth.

ORCID: 0000-0002-1996-0576

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Chimbote, Perú

### **ASESOR**

Honores Solano, Tammy Margarita.

ORCID: 0000-0003-0723-3491

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias de  
la Salud, Escuela Profesional de Odontología, Trujillo, Perú

### **JURADO**

De La Cruz Bravo, Juver Jesús (Presidente)

ORCID: 0000-0002-9237-918X

Suárez Natividad, Daniel Alain (Miembro)

ORCID: 0000-0001-8047-0990

Córdova Salinas, Imer Duverli (Miembro)

ORCID: 0000-0002-0678-0162

### **3. Hoja de firma del jurado y asesor**

---

Mgtr. De La Cruz Bravo, Juver Jesús.

**PRESIDENTE**

---

Mgtr. Suárez Natividad, Daniel Alain.

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Córdova Salinas, Imer Duverli.

**MIEMBRO**

---

Mgtr. Honores Solano, Tammy Margarita.

**ASESOR**

## **4. Agradecimiento y dedicatoria**

### **Agradecimiento**

*A Dios, por acompañarme y guiarme en todo momento.*

*A mis padres, por su amor y su gran apoyo incondicional, ya que siempre estuvieron presentes en todo momento de mi formación académica.*

## **Dedicatoria**

*A mi adorada Mechita, mi abuela, que siempre  
me ha llenado con su sabiduría, su bondad y su  
bendición.*

***La autora.***

## 5. Resumen y abstract

### Resumen

El **objetivo** de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021. **Metodología:** fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, trasversal y descriptivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional. **Muestra:** Estuvo conformada por 70 pacientes, determinados por muestreo no probabilístico por conveniencia. **Instrumento:** Se utilizó un cuestionario elaborado por 20 preguntas que indican el grado de satisfacción de los pacientes. **Resultados:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en su mayoría fue muy satisfecho representado por el 65,7% seguido del grado satisfecho 21,4%, regular 7,1%, insatisfecho 4,3% y muy insatisfecho 1,4%. El grado de satisfacción de pacientes según dimensión confiabilidad es muy satisfecho (51,4%), según dimensión validez fue muy satisfecho (54,3%), según dimensión lealtad es muy satisfecho (44,3%). El grado de satisfacción en el sexo masculino fue muy satisfecho (30,0%) y en el sexo femenino fue muy satisfecho (35,7%); no existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo ( $p=0,305$ ). **Conclusión:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash en el año 2021 es muy satisfecho.

**Palabras clave:** Consultorio dental, Grado de satisfacción.

## Abstract

The **objective** of the research was to determine the degree of satisfaction of patients treated in the Las Américas dental office, Nuevo Chimbote District, Santa Province, Áncash Department, 2021. **Methodology:** it was quantitative, observational, prospective, transversal and descriptive, descriptive level and observational non-experimental design. **Sample:** It consisted of 70 patients, determined by non-probability convenience sampling. **Instrument:** A questionnaire made up of 20 questions indicating the degree of patient satisfaction was used. **Results:** The degree of satisfaction of the patients attended was mostly very satisfied, represented by 65.7%, followed by a degree of satisfaction of 21.4%, fair 7.1%, dissatisfied 4.3% and very dissatisfied 1.4%. The degree of patient satisfaction according to the reliability dimension is very satisfied (51.4%), according to the validity dimension it was very satisfied (54.3%), and according to the loyalty dimension it is very satisfied (44.3%). The degree of satisfaction according to male sex was very satisfied (30,0%) and in females it was very satisfied (35.7%); there is no relationship between the degree of satisfaction and the sex of the patients ( $p=0.305$ ). **Conclusion:** The degree of satisfaction of patients treated at the Las Américas dental office, Nuevo Chimbote District, Santa Province, Ancash Department in 2021 is very satisfied.

**Key words:** *Dental office, Degree of satisfaction..*



## 6. Contenido

1. Título de la tesis .....	ii
2. Equipo de trabajo .....	iii
3. Hoja de firma del jurado y asesor .....	iv
4. Agradecimiento y dedicatoria.....	v
5. Resumen y abstract.....	vii
6. Contenido.....	ix
7. Índice de tablas y gráficos .....	xi
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	1
2.1. Antecedentes.....	1
2.2. Bases teóricas de la investigación .....	10
2.2.1. Satisfacción .....	10
2.2.2. Satisfacción del paciente .....	10
2.2.3. Importancia de la satisfacción .....	11
2.2.4. Evaluación de la satisfacción .....	13
2.2.5. Niveles de satisfacción .....	13
2.2.6. Elementos que conforman la satisfacción .....	14
2.2.7. Puntos importantes que conforman la satisfacción del cliente....	17
2.2.8. Teorías de satisfacción del usuario, por Bhoopathi .....	18
2.2.9. Calidad en la atención Odontológica .....	22
2.2.10. El paciente .....	22
<b>III. Hipótesis</b> .....	24
<b>IV. Metodología</b> .....	25
4.1 Diseño de la investigación.....	25
4.2 Población y muestra .....	27

4.3	Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	29
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
4.5	Plan de análisis .....	33
4.6	Matriz de consistencia .....	34
4.7	Principios éticos.....	35
<b>V.</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>37</b>
5.1.	Resultados: .....	37
5.2.	Análisis de resultados .....	42
<b>VI.</b>	<b>Conclusiones.....</b>	<b>47</b>
	<b>Aspectos complementarios .....</b>	<b>48</b>
	<b>Referencias bibliográficas:.....</b>	<b>49</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>54</b>

## 7. Índice de tablas y gráficos

### Índice de tablas

<i>Tabla 1.-</i> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021 .....	37
<i>Tabla 2.-</i> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión confiabilidad .....	38
<i>Tabla 3.-</i> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental las américa Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión validez .....	39
<i>Tabla 4.-</i> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión lealtad .....	40
<i>Tabla 5.-</i> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según sexo .....	41

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.-</b> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021 .....	37
<b>Gráfico 2.-</b> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión confiabilidad .....	38
<b>Gráfico 3.-</b> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental las américa Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión validez .....	39
<b>Gráfico 4.-</b> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión lealtad .....	40
<b>Gráfico 5.-</b> Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según sexo .....	41

## **I. Introducción**

En los últimos años el tema de satisfacción ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto el sector privado como público, a nivel nacional como internacional. Es un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios que proporcionan información sobre la calidad percibida; hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes.<sup>1</sup>

El objetivo principal de un servicio de salud es mejorar, fomentar o restaurar la salud de la población en general. La OMS considera dos objetivos importantes son el trato correcto a los pacientes que acuden a consulta y la justicia financiera.<sup>2</sup>

En los últimos años, el tema de la satisfacción del paciente ha adquirido considerable importancia en las instituciones de atención odontológica, tanto a nivel internacional como a nivel nacional. En nuestro país uno de los ejes centrales de la atención es la satisfacción de los usuarios.<sup>3</sup>

Por ello, hoy en día, la satisfacción de los pacientes/clientes en las empresas privadas del sector salud – hospitales y/o clínicas, es un problema muy controversial; debido a que el grado de satisfacción del paciente odontológico está influido por las expectativas que a su vez dependen de otros factores como las experiencias previas con el trato recibido.<sup>3</sup>

A nivel internacional en el estudio de Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M.<sup>4</sup> (Cartagena, 2016) observaron que el 99,3% de los pacientes están satisfecho con los servicios y 97,8% percibió que la atención se presta con calidad; concluyendo

que el nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios. Viscaíno K. (Ecuador, 2016) indica que el 92,7% se encuentra satisfechos con la atención brindada, según el género femenino el 53,6% se encuentra satisfecho y el 39,1% de los masculinos. Concluyendo que la atención brindada a los pacientes que acuden al centro de atención odontológico de la UDLA es alta (92,7%).<sup>5</sup>

A nivel nacional, Lugo A. (Huánuco, 2019) indica que el 66,7% percibieron un nivel de satisfacción medio con la atención recibida (atención técnica 36,7%, relación interpersonal 42,5%, a diferencia de accesibilidad 62,5% Alto; el ambiente de atención con 73,3%, seguido del nivel de satisfacción alto 24,2% y el 9,2% satisfacción baja. Concluyendo los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares en sus cuatro dimensiones, percibieron un nivel de satisfacción medio (66,7%).<sup>3</sup>

La importancia y justificación de la investigación es conveniente, ya que sirvió para determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, las cifras estadísticas reales demostraron la perspectiva del paciente hacia la atención recibida mediante la satisfacción; contribuyendo a mejoras en los servicios de salud desde la perspectiva del paciente. Posee relevancia social, ya que benefició al profesional y estudiante de odontología, ya que con esta actualización de datos y contextualización tanto teórica y estadística se valora y mejora la labor realizada; asimismo sirve como antecedentes y base para futuras investigaciones.

Ante ello se formuló el enunciado del problema es ¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo

Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021? El objetivo general, determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021. Y los objetivos específicos, identificar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas según dimensión confiabilidad, dimensión validez, dimensión lealtad y según sexo.

La investigación se realizó en el consultorio dental Las Américas durante el año 2021, se estableció una metodología de tipo cuantitativa, observacional, prospectiva, transversal y descriptiva, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional. Se evaluaron a 70 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario virtual elaborado por 20 ítems; los resultados indican que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos fue muy satisfecho 65,7%, seguido del grado satisfecho 21,4%, regular 7,1%, insatisfecho 4,3% y muy insatisfecho 1,4%; en hombres fue 30,0% muy satisfecho y en mujeres 35,7% muy satisfecho. Concluyendo que el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas fue muy satisfecho.

La investigación se organizó en tres secciones, inició con la introducción (problemática, enunciado del problema, objetivos y justificación); revisión de la literatura y la hipótesis. Seguido la metodología, el tipo, nivel y diseño de investigación, población y muestra, operacionalización de variables; técnica e instrumento de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos. Finalmente, los resultados, análisis de resultados, conclusiones y recomendaciones.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

#### **Internacional**

**Morocho L. (Ecuador, 2018).** “Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala – El Oro”. **Objetivo:** Precisar el grado de satisfacción de pacientes odontológicos del Centro de Salud tipo A San Martín de Porres, Distrito 07D02 Machala del Ministerio de Salud Pública. **Metodología:** Tipo de estudio: Se realizó un estudio descriptivo y analítico. Población y muestra: la muestra quedó conformada por 280 pacientes del segmento de la población económicamente activa PEA. Material y método: se aplicó una encuesta con preguntas cerradas. **Resultados:** El 66,86% de usuarios muestra desagrado con elementos tangibles, 70% reprocha la capacidad de respuesta con citas médicas y 71,79% recrimina la falta de empatía con los pacientes. **Conclusión:** La mayor parte de los usuarios externos encuestados se sienten satisfechos por la atención prestada por el servicio de odontología, en razón de la infraestructura moderna, equipamiento nuevo, accesibilidad a los turnos y trato por parte de los profesionales.<sup>2</sup>

**Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. (Colombia, 2016).** “Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia”. **Objetivo:** Describir el nivel de calidad y satisfacción percibido por usuarios de los servicios odontológicos de una clínica universitaria en Cartagena, Colombia. **Tipo de estudio:** Se realizó



un estudio descriptivo transversal. **Población y muestra:** La muestra se conformó por 277 pacientes. **Material y método:** Se aplicó una encuesta estructurada auto suministrado. **Resultados:** El 99,3% de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% percibió que la atención se presta con calidad. Al relacionar las variables sociodemográficas con el nivel de calidad y satisfacción percibido, no se encontró asociación estadísticamente significativa con ninguna de las variables estudiadas  $p > 0,05$ . **Conclusión:** El nivel de calidad y la satisfacción global en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad.<sup>4</sup>

**Viscaíno K. (Ecuador, 2016).** “Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas”. **Objetivo:** Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del Centro de atención odontológica de la Universidad de las Américas a partir de la percepción de los usuarios en la CAO de la UDLA en la clínica de verano agosto 2015. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio descriptivo, analítico, de corte transversal y retrospectivo. **Población y muestra:** La muestra se conformó por 179 pacientes que cumplen con los criterios de selección. **Material y método:** Se aplicó una encuesta con respuestas de tipo Likert. **Resultados:** El 59,2% corresponde pacientes femeninas y el 40,8% a masculinos; el 81,6% tiene de 18 a 49 años, el 15,1% tiene de 50 a 64 años y el 3,4% tiene de 65 a más años. El 92,7% se encuentra satisfechos con la atención brindada, de los cuales el 75,4% tiene de 18 a 49 años, el 14% tiene de 50 a 64 años y el 3,4% tiene de 65 a más. Según el género femenino el

53.6% se encuentra satisfecho y el 39,1% de los masculinos. **Conclusión:** La atención brindada a los pacientes que acuden al centro de atención odontológico de la UDLA es alta 92,7%.<sup>5</sup>

**Reyes S. (México, 2015).** “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México”. **Objetivo:** Estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio transversal analítico; de diseño no experimental transversal. **Población y muestra:** La muestra se conformó por 493 usuarios. **Material y método:** Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas. **Resultados:** De los usuarios, el 88% reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90% manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78% expresó recibir trato bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79% opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80% de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y el 92% consideró que el tiempo que el dentista empleó para brindarles la atención fue adecuado. **Conclusión:** La mayoría de los aspectos evaluados se obtuvieron altas calificaciones, por encima de 70%, según la percepción de los usuarios.<sup>6</sup>

## **NACIONAL**

**Lugo A. (Huánuco, 2019).** “Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017”. **Objetivo:** Determinar la satisfacción percibida por

los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 120 pacientes que acudieron al consultorio de odontología del Centro de Salud Aparicio Pomares, MINSA 2018. **Material y método:** Se utilizó el cuestionario escala de SERVQUAL. **Resultados:** El 66,7% de los pacientes que fueron atendidos en el consultorio Odontológico percibieron un nivel de satisfacción Medio con la atención recibida, de acuerdo con las cuatro dimensiones (atención técnica 36,7%, relación interpersonal 42,5%, a diferencia de accesibilidad 62,5% Alto; el ambiente de atención con 73,3%, seguido del nivel de satisfacción alto 24,2% y en menor porcentaje el 9,2% de los pacientes percibieron satisfacción bajo. **Conclusión:** Se determinó que el 66,7% de los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares en sus cuatro dimensiones, percibieron un nivel de satisfacción medio.<sup>3</sup>

**Quilla B, León J. (Trujillo, 2018).** “Satisfacción de usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018”. **Objetivo:** Estimar el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo y diseño no experimental. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 50 usuarios externos atendidos en el servicio odontológico. **Material y método:** Se aplicó el cuestionario SERVQUAL. **Resultados:** El grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud

Miraflores – Ayacucho, 2018, en función a su percepción fue catalogado como malo por el 80%, regular por el 16% y bueno por el 4%; en tanto las expectativas se midieron como bueno por el 100%, regular y malo por el 0%.

**Conclusión:** El grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018 es malo.<sup>7</sup>

**Rodríguez D. (Pimentel, 2018).** “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017”.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe durante el año 2017. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio descriptivo con diseño no experimenta de corte transversal. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 204 pacientes y se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia. **Material y método:** Se aplicó el cuestionario SERVQUAL adaptado al ámbito odontológico y modificado para establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. **Resultados:** Se obtuvo un nivel de satisfacción desfavorable de 46,6%, un 32,8% favorable y un 20,6% regular. Respecto a las dimensiones un 40,7% desfavorable en el aspecto fiabilidad, un 45,6% desfavorable en el aspecto capacidad de respuesta, un 47,1% desfavorable en el aspecto seguridad, un 46,1% desfavorable en el aspecto empatía y un 45,6% desfavorable en aspectos tangibles. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe durante el año 2017 fue desfavorable.<sup>8</sup>

**Salazar C. (Trujillo, 2018).** “Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017”.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo La Mar-Ayacucho-2017. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo simple de corte transversal. **Población y muestra:** La muestra fue conformada por la población censal de 60 pacientes. **Material y método:** Se utilizó un cuestionario estructurado, el cual se aplicó inmediatamente después que el paciente se atendiera en el servicio de odontología. **Resultados:** El 56,7% consideraron sentirse satisfechos respecto a la atención del servicio de odontología, el 40% lo evaluó como regular, y tan solo el 1,7% consideró sentirse insatisfecho al igual que 1,7% muy satisfecho. La percepción de satisfacción de los pacientes respecto al trato personal es predominantemente regular, ya que el 46,7% lo consideran de forma indiferente, mientras que un 41,7% lo considera satisfecho, y tan solo un 10% muy satisfecho. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar 2017 es bueno considerándose un 56,7% como satisfecho y regular siendo este último un 40%.<sup>9</sup>

**Lara J. (Lima, 2017).** “Grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos, 2016”. **Objetivo:** Determinar el grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos, 2016. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 700 pacientes. **Material y método:** Se utilizó el cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSa. **Resultados:** El 88,6%

de los pacientes se muestran insatisfechos; solo un 11,4% satisfechos. En su mayoría el 38,9% de los pacientes tienen entre 35 a 49 años, de los cuales el 4,4% se encuentra satisfecho y el 34,5% insatisfecho. El 54,8% de los pacientes son hombres de los cuales el 5,4% está satisfecho; el 45,2% son mujeres de los cuales sólo el 6% está satisfecho. **Conclusión:** La mayoría de pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada PNP- Angamos, 2016 estuvieron insatisfechos.<sup>10</sup>

**Valero C. (Cusco, 2017).** “Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017”. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio de nivel descriptivo, de tipo cuantitativo, transversal, observacional y de campo; de diseño no experimental descriptivo. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 208 pacientes. **Material y método:** Se utilizó un cuestionario validado por criterios de expertos. **Resultados:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica se observó un mayor porcentaje para el nivel satisfecho 76.4%, seguida del nivel muy satisfecho con el 17.8%, el nivel indiferente fue del 4.3%, y en menor porcentaje fue para el nivel insatisfecho con el 1.4%. Respecto al sexo masculino el 75% indica estar satisfecho y el 82,1% de las mujeres indica estar satisfecho. Respecto al grupo de edad de 18 a 32 años, 33--47 años, 48 a 62 años, de 63 a 77 años el nivel de satisfacción fue satisfecho (82,5%, 80,8%, 66,7%,100% respectivamente). **Conclusión:** El nivel de satisfacción respecto a la atención odontológica en el centro de Salud San Sebastián fue satisfecho.<sup>11</sup>

**Zanabria M. (Tacna, 2017).** “Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016”. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016. **Tipo de estudio:** se realizó un estudio de tipo observacional, prospectivo, descriptivo. **Población y muestra:** La muestra estuvo conformada por 43 pacientes. **Material y método:** Se utilizó un cuestionario SERVQUAL validado y adaptado. **Resultados:** Los niveles de satisfacción según dimensiones son: Trato personal; 60,5%, instalaciones, equipos y materiales; 76.7%, la eficacia de la atención es 53,5%, información; 83,7% y atención general; 62,8%, estas dimensiones fueron de alta satisfacción. Seguridad y privacidad con 48,8% tuvieron satisfacción media. La accesibilidad y oportunidad con 41,9% fue de baja satisfacción. La satisfacción según edad: del total con satisfacción baja el 50% tenía entre 21 y 30 años; del grupo con satisfacción media el 58,8% tenían entre 12 y 20 años y de aquellos con alta satisfacción el 50% tenían entre 12 y 20 años. Según el sexo de los pacientes: del total de población con satisfacción alta, el 59,1% son mujeres; los varones sin embargo muestran un alto porcentaje para una satisfacción media con un 47,1%. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los pacientes, atendidos en la especialidad de ortodoncia es 51,2% con alta satisfacción y 39,5% con satisfacción media.<sup>12</sup>

## **LOCAL**

**Flores C. (Chimbote, 2018).** “Nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Chimbote 2018”.

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Chimbote 2018. **Tipo de estudio:** Se realizó un estudio transversal, observacional y prospectivo, de nivel descriptivo y diseño epidemiológico. **Población y muestra:** La muestra se conformó por 34 pacientes. **Material y método:** Se aplicó una encuesta estructurada. **Resultados:** El nivel de satisfacción del paciente adulto fue bueno con un 32%. El nivel de satisfacción de los respecto a las instalaciones se obtuvo un nivel regular con el 50%, El nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la organización se obtuvo un nivel bueno con un 50%. El nivel de satisfacción de los pacientes respecto al acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 50%. El nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la satisfacción global se obtuvo un nivel bueno con un 35%. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la clínica odontológica ULADECH católica, Chimbote 2018 es un nivel bueno.<sup>13</sup>



## **2.2. Bases teóricas de la investigación**

### **2.2.1. Satisfacción**

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.<sup>14</sup>

La satisfacción por parte de los usuarios es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda la información recaudada demostrara que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzó las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción.<sup>15</sup>

### **2.2.2. Satisfacción del paciente**

Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece.<sup>16</sup>

Según Landa E. et al., la satisfacción de los usuarios depende tanto de la atención brindada como de la percepción del individuo acerca de los servicios recibidos, y que existe relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento, el

estado de salud del individuo.<sup>17</sup>

Según Kotler P, define la satisfacción como sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento o resultado percibido de un producto o de una persona, en relación a sus expectativas.<sup>18</sup>

López A. explica que la satisfacción del paciente es el resultado de la diferencia entre la percepción que la persona tiene del servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio o de las que pueda tener en visitas sucesivas, de tal manera que si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá.<sup>19</sup>

Es así que las expectativas del paciente van a forjar a partir de sus propias experiencias anteriores y de las ya personas conocidas, así como de las promesas y compromisos que el propio sistema adquiere con los pacientes.

Según Ribeiro y Tinoco (2010) proponen que la satisfacción genera nuevas expectativas en los clientes, y estos influyen en los deseos personales. Asimismo los deseos que afectan las emociones vividas en el momento de la prestación del servicio, la satisfacción del cliente con la calidad percibida es responsable de la imagen corporativa y el valor percibido del servicio.<sup>20</sup>

### **2.2.3. Importancia de la satisfacción**

La importancia de la satisfacción del cliente en el mundo de los negocios reside en que una persona satisfecha será un activo para una compañía

debido a que volverá a usar los servicios y/o productos, volverá a comprar el producto o servicio, además dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos para la empresa. Caso contrario es que un cliente insatisfecho comentará sus experiencias a un mayor número de personas sobre su insatisfacción, en mayor o menor medida se quejará de la compañía y si su insatisfacción es de mayor grado optará por cambiarse de compañía para comprar el mismo producto o servicio. Los resultados serán mayores si los clientes son fieles, ya que existe una gran correlación entre la retención de los clientes y los beneficios, siempre y cuando se brinde una mejor calidad de atención a las personas que usan los productos y/o servicios.<sup>21</sup>

La importancia de tener una satisfacción positiva en la cual nos lleva a buscar un producto o servicio y este satisfaga las necesidades de las personas son muchas. Georges D. y Sandra W. (1984) mencionan cuatro elementos donde la persona necesita de un bien de consumo para satisfacerse: La primera, aquello que un individuo debería tener, es decir una necesidad. Segundo, aquello que el individuo quisiera tener. Tercero, la petición del servicio y por último, la utilización misma del servicio.<sup>22</sup>

Según Rey C. se puede emplear como indicador de satisfacción de los usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo.<sup>22</sup>

#### **2.2.4. Evaluación de la satisfacción**

La valoración de la satisfacción del paciente con los servicios de cuidado de la salud es bastante común. Su popularidad es atribuible a cuatro factores principales.<sup>23</sup>

Primero, el ejercicio tiene validez de cara a la retórica del mercado interno del reformado servicio de salud: los clientes son los consumidores y los estudios del consumidor son fundamentales tanto para aumentar la eficacia como para mejorar el producto. Segundo, la satisfacción del paciente es profesional y clínicamente deseable y está asociada tanto con cumplimiento como con recuperación de salud. Tercero, puesto que el cuidado de salud está basado principalmente en los fondos del sector público, los clientes tienen el derecho ciudadano de comentar y involucrarse en el desarrollo y la implementación de la política de cuidado de la salud. Cuarto, existe una convicción extendida de que los estudios de satisfacción del cliente son fáciles de realizar. Por consiguiente; por razones administrativas, clínicas, democráticas y prácticas; la valoración de la satisfacción del cliente tiene aprobación casi universal.<sup>24</sup>

#### **2.2.5. Niveles de satisfacción**

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: <sup>24</sup>

- Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.<sup>24</sup>

#### **2.2.6. Elementos que conforman la satisfacción**

El fenómeno de las necesidades de información en su etapa de satisfacción tiene, también, a los elementos que se presentan a continuación:<sup>25</sup>

- **El tiempo**

Este elemento, además de que suena como una constante en la existencia de la persona, en el caso de las necesidades de información adquiere otra dimensión, y esto se debe a que las necesidades en el hombre no deben de ser satisfechas a largo plazo sino de una manera más rápida. El tiempo, que va transcurriendo desde que se genera una necesidad hasta que se satisface, es un elemento que no se debe dejar de considerar, debido a que cuando se prolonga obtiene una escala precisa para la insatisfacción del usuario.<sup>25</sup>

Por el contrario si el tiempo es muy corto entre el surgimiento de la necesidad y su satisfacción, se traducirá en un factor fundamental para la apreciación que realice el sujeto de la fuente o recurso que empleó, de ahí que el tiempo constituya para la unidad de

información un elemento con el cual tiene que vérselas en el manejo habitual de documentos y usuarios.<sup>25</sup>

- **La pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación:**

Todos estos elementos tienen relación entre sí pero solo a lo que se refiere con información entregada al usuario en respuesta a su necesidad de información; de ahí que logremos reunirlos en un apartado, pero sin perder de vista que tienen predominio solamente en la satisfacción, que es la tercera fase del fenómeno. La influencia de los cuatro elementos en la fase final del fenómeno establecerá la evaluación de la satisfacción del usuario, el cual le dará valores positivos o negativos (insatisfacción) a lo adquirido.<sup>25</sup>

- **La valoración de la satisfacción**

Dentro del espacio de valoración de satisfacción al usuario es significativo establecer la comprensión y aprobación de los contenidos que le son cedidos por el personal de salud, lo cual se puede evaluar a través de encuestas para conseguir el cumplimiento de estándar e indicador. Ellos se formarán en fuente de cambio sostenido de las actitudes del personal, quienes cuidarán por ofrecer contenidos que el usuario entienda.<sup>25</sup>

Después de que en el sujeto se han originado las necesidades de información, las ha mostrado a través de una conducta informativa y está por alcanzar la meta-satisfacción de esas necesidades, puede verse frente a la situación de que la información conseguida de un

documento o proporcionada por un recurso informativo no lo satisfaga, y esto puede inducir un estado emocional y material impresionante en el usuario. Por ello tanto la pertinencia, la relevancia, la precisión y la recopilación son aspectos que todas las unidades de información tienen que atender.<sup>25</sup>

La valoración total que aporte el usuario al sentirse satisfecho, beneficiará la presencia de una nueva necesidad de información originada en la anterior u otra totalmente nueva. Por otro lado, si la valoración general pertenece a la insatisfacción del usuario éste continuará teniendo la misma necesidad de información original. Asimismo, aunque pase el tiempo, el usuario podrá tener otras necesidades o puede suceder que la que quedó insatisfecha se añada a las nuevas que van apareciendo.<sup>25</sup>

Como se puede observar, el impacto que la pertinencia, relevancia, precisión y recopilación tienen sobre la satisfacción tendrá consecuencias en la conducta informativa y en el surgimiento de las propias necesidades de información.<sup>25</sup>

- **El uso de la información**

El sujeto deberá proporcionarle un uso determinado a la información para satisfacer sus necesidades, aunque sea sólo para la obtención del conocimiento que le hace falta sobre algún hecho, objeto o fenómeno, o bien para manejarlo de manera práctica: elaborar una conferencia, apoyar el diseño de equipo o

instrumentos, elaborar una clase, solucionar un problema personal con amistades o la familia, etcétera.<sup>25</sup>

Es precisamente como el uso de la información estará fijado por lo que el individuo pretenda hacer con ella en el instante que la consiga, de ahí que logre aceptarse que el uso mismo de la información constituya parte de los elementos internos que orillan al sujeto a poseer una necesidad de información.<sup>25</sup>

Asimismo es significativo marcar que el uso de la información tiene un lugar bivalente, es decir, adquiere una valoración al encontrarse relacionado con la satisfacción de información positiva o negativa cuando el usuario logre hacer uso de la información como lo tenía pensado. Pero a la vez forma parte de los elementos internos que impactan al propio usuario, porque a partir del instante en que se origina la necesidad de la información impacta en la propia necesidad, ya que el usuario poseerá una idea de cuál será el uso que le dará a la información una vez conseguida.<sup>25</sup>

También, el uso de la información conseguida le permitirá al sujeto reponer el equilibrio y satisfacer la necesidad que posea, respetando su privacidad al ser atendidos y sobre todo dar recomendaciones sobre su tratamiento.<sup>25</sup>

### **2.2.7. Puntos importantes que conforman la satisfacción del cliente**

Está conformado por tres puntos importantes:<sup>26</sup>



- El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.<sup>26</sup>
- Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca algo.
- La satisfacción: al final de recibir un producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción:<sup>26</sup>
  - Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.
  - Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento.<sup>26</sup>

#### **2.2.8. Teorías de satisfacción del usuario, por Bhoopathi**

En una investigación realizada por Bhoopathi en el 2005, manifiesta que, en el transcurso de los años, estudiosos han unido pruebas y desarrollado muchas teorías de satisfacción del usuario. Dichas teorías visualizan a la satisfacción del usuario desde diversos ángulos, los cuales son:<sup>27</sup>

##### **A. Teoría del desempeño**

En la presente teoría, la satisfacción del usuario no muestra ninguna

alteración por expectativas previas que tenga el paciente, pero si por el desempeño que tenga el profesional y el resultado del tratamiento que obtenga. El paciente con satisfacción alta está relacionado con un resultado clínico favorable, mientras que el paciente con satisfacción baja está relacionado con resultados clínicos desfavorables.<sup>27</sup>

Fundamentalmente, la teoría muestra que, el usuario teniendo aun expectativas, el nivel de satisfacción es intensamente influenciado por la calidad del cuidado brindado y de los resultados de dicho cuidado. Las expectativas que presentan los usuarios previos al tratamiento no obstaculizan el nivel de satisfacción, debido a que es superado por la elevada calidad de cuidado que es entregado y por el resultado de un tratamiento bien realizado.<sup>27</sup>

## **B. Teoría del logro**

Esta teoría del logro percibe la satisfacción del usuario de un modo diferente en como la percibe la teoría del desempeño. Dicha teoría asegura que la diferencia entre el resultado real y el resultado ideal o anhelado, viene a ser la satisfacción del usuario.<sup>27</sup>

La teoría del logro implica que la satisfacción del paciente puede variar favorablemente con el grado de alcance con que el resultado percibido se asemeja a las expectativas anteriores al procedimiento. La percepción del usuario con respecto si el resultado de su tratamiento fue favorable o desfavorable se basa en las expectativas

que éste tiene previo al procedimiento, lo que afecta en la satisfacción que llegue a tener. Por tal motivo existirá una satisfacción favorable cuando el resultado del procedimiento se asemeje a las expectativas anteriores del usuario.<sup>27</sup>

### **C. Teoría de las expectativas no cumplidas**

La teoría de las expectativas no cumplidas es parecida a la teoría del logro y determina que el usuario va formando expectativas previas con respecto al resultado de su procedimiento, inclusive mucho antes de que el tratamiento se haya realizado. Plantea que el usuario va a comparar el juicio que tiene sobre un producto o servicio con la que tenía previo a que lo comprara. Dentro del ámbito del cuidado de la salud, los pacientes suelen realizar la comparación del resultado que se obtiene con el resultado que se esperaba.<sup>27</sup>

Esta teoría asegura que, si las expectativas del usuario son elevadas, ocurren bajas probabilidades de que el servicio cumpla o supere dichas expectativas, lo que provoca reducida satisfacción o insatisfacción. Pero por otro lado, entre más elevado sea el nivel de desempeño recibido, ocurren más probabilidades de que se excedan las expectativas, dando como resultado un incremento de la satisfacción.<sup>27</sup>

### **D. Teoría de la equidad social**

Esta teoría discrepa de las tres anteriores. Si un usuario distingue al

realizar una comparación que el resultado de su tratamiento es ampliamente semejante que el de sus contrapartes, entonces el paciente se debe sentir satisfecho. Las personas asemejan sus logros con los de otros consumidores y los de los proveedores de servicio.<sup>27</sup>

Los usuarios suelen asemejar los resultados de sus procedimientos con quienes igualmente adquieren el mismo procedimiento, en circunstancias parecidas, en un igual ámbito del cuidado de la salud o en uno diferente. Si a un paciente le brindan un servicio superior y el resultado de su procedimiento es mejor que al del primer paciente, existe una alta probabilidad que este primer paciente tenga insatisfacción.<sup>27</sup>

#### **E. Teoría del proveedor primario**

Esta teoría del proveedor primario asegura que la satisfacción del usuario sucede en el vínculo que hay entre la capacidad del proveedor y las expectativas del usuario. Se trata primordialmente de la función de una red subyacente de conceptos de satisfacción interrelacionados como es la satisfacción con el proveedor primario, el tiempo en total que el usuario debe estar esperando al proveedor y la satisfacción con el ayudante del proveedor.<sup>27</sup>

Conforme a esta teoría, los proveedores primarios brindan a los usuarios el máximo beneficio clínico. En términos generales, la teoría se ejecuta únicamente por las medidas centradas en el usuario,

en el que sólo el paciente valora la calidad del servicio y los demás tipos de juicios no son relevantes. Por consiguiente, la presente teoría finaliza que el nivel de satisfacción del usuario se encuentra sencillamente influenciado por aquel proveedor de cuidado primario.<sup>27</sup>

### **2.2.9. Calidad en la atención Odontológica**

Inoue (2008) define a la calidad en la atención Odontológica como el total de elementos y características del servicio odontológico, que presentan ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.<sup>28</sup>

La calidad no es exactamente sinónimo de más tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, rapidez, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; es la suma de todos estos factores y muchos otros.<sup>28</sup>

El odontólogo moderno, para obtener su éxito profesional, no sólo debe poseer amplios conocimientos actualizados y comprensión de los temas que afectan a la práctica odontológica, sino también poseer habilidades, incluyendo búsqueda, investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, así como comprender su importancia en la práctica odontológica.<sup>28</sup>

### **2.2.10. El paciente**

En la última década el paciente (cliente) se ha convertido en pieza clave

del funcionamiento de las organizaciones. Estas hacen lo posible por lograr su total satisfacción, y no es para menos, el cliente de hoy decide donde desea ser atendido.<sup>29</sup>

Este creciente enfoque en el paciente (cliente) ha dado cabida a muchos nuevos proyectos y frases en el mundo. Por ejemplo: IBM: La calidad orientada al cliente.<sup>29</sup>

El término calidad es de origen griego Kalós, este vocablo significa en conjunto bueno y bello y de ambos modos fue trasladado al latín como Qualitas, la cual los diccionarios la definen como el conjunto de cualidades que contribuyen en la manera de ser de una persona o cosa.<sup>29</sup>

La calidad de atención se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera, satisfaciendo sus necesidades de manera consciente en todos los aspectos, logrando el mejor resultado con el mínimo riesgo. Para que esto suceda se deben de tener en cuenta tres elementos.<sup>30</sup>

### **III. Hipótesis**

- La investigación por ser de nivel descriptivo, no planteó hipótesis, puesto que solo determinó el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas.

Hernández R. Fernández C, Baptista M. (2014), No todas las investigaciones plantean hipótesis, depende de dos factores esenciales: el enfoque del estudio y el alcance; los estudio exploratorios y descriptivos no necesariamente llevan hipótesis.<sup>31</sup>

## IV. Metodología

### 4.1 Diseño de la investigación

#### Tipo de investigación

Según el enfoque es cuantitativo

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) Usa la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.<sup>31</sup>

Según la intervención del investigador es observacional.

- Supo J. (2014) No existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador.<sup>32</sup>

Según la planificación de la toma de datos es prospectivo.

- Supo J. (2014) Los datos necesarios para el estudio son recogidos a propósito de la investigación (primarios). Por lo que, posee control del sesgo de medición.<sup>32</sup>

Según el número de ocasiones en que mide la variable es transversal.

- Supo J. (2014) Todas las variables son medidas en una sola ocasión; por ello de realizar comparaciones, se trata de muestras independientes.<sup>32</sup>

Según el número de variables de interés es descriptivo.

- Supo J. (2014) El análisis estadístico, es univariado porque solo describe o estima parámetros en la población de estudio a partir de una muestra.<sup>32</sup>



## Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo.

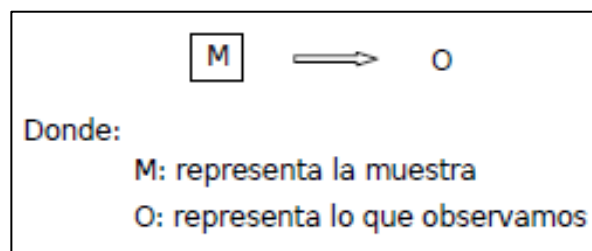
- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) tiene como finalidad especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.<sup>31</sup>

## Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental (observacional).

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.<sup>31</sup>

➤ Esquema de investigación:



## **4.2 Población y muestra**

### **Universo:**

Estuvo conformado por todos los pacientes que fueron atendidos en el consultorio dental Las Américas del Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash durante el año 2021 .

### **Población:**

Estuvo conformada por 85 pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas del Distrito de Nuevo Chimbote durante el mes de julio del año 2021, que a su vez deberán cumplir con los criterios de selección .

### **Criterios de selección:**

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que se realizaron procedimientos clínicos dentales.
- Pacientes que aceptaron participar de la investigación.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Pacientes que acudieron a consulta y no se realizaron procedimientos o tratamientos clínicos dentales.

## Muestra

La muestra estuvo conformada por 70 pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas del Distrito de Nuevo Chimbote durante el mes de julio del año 2021; el tamaño muestral se determinó mediante fórmula estadística para población finita.

- Fórmula para muestra de una población infinita:

$$Población (N) = 85$$

$$Proporción (p) = 50\% = 0.50$$

$$Error (e) = 5\% = 0.05$$

$$Z \rightarrow 95\% = 1.96$$

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times (1 - p)}{e^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times (1 - p)}$$

$$n = \frac{85 \times 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}{0.05^2 \times 85 + 1.96^2 \times 0.50 \times (1 - 0.50)}$$

$$n = 69.75 \approx 70$$

## **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia: los sujetos de estudio fueron seleccionados dada la conveniencia, accesibilidad y proximidad con la investigadora.<sup>31</sup>

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN		INDICADOR	VALOR
			TIPO	ESCALA		
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN</b>	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que este le ofrece. <sup>16</sup>	Confiabilidad	Cualitativa Categoría	Ordinal	Cuestionario (1 – 8 ítems)	1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Regular. 4: Satisfecho. 5: Muy satisfecho
		Validez	Cualitativa Categoría	Ordinal	Cuestionario (9 – 15 ítems)	1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Regular. 4: Satisfecho. 5: Muy satisfecho
		Lealtad	Cualitativa Categoría	Ordinal	Cuestionario (16 – 20 ítems)	1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Regular. 4: Satisfecho. 5: Muy satisfecho
COVARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO	ESCALA	INDICADOR	VALOR
<b>SEXO</b>	Características sexuales y fenotípicas del estudiante. <sup>33</sup>	---	Cualitativa	Nominal	Fenotipo registrado	1: Masculino 2: Femenino

#### 4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### **Técnica**

Encuesta: esta técnica permitió aplicar el instrumento con la finalidad de indagar sobre el grado de satisfacción que poseen los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, para ello se utilizó un listado de preguntas enfocadas a cumplir los objetivos de la investigación.

##### **Instrumento**

Cuestionario: estuvo elaborado por 20 ítems estructuradas, dirigidas al grado de satisfacción divididas en tres dimensiones: Dimensión confiabilidad que consta de 8 preguntas. Dimensión validez que consta de 7 preguntas. Dimensión lealtad que consta de 5 preguntas, todas con respuestas de escala de medida ordinal y de tipo Likert. (Anexo 02)

Para cuantificar las respuestas del cuestionario, se consideró el puntaje asignado por cada respuesta: Muy Insatisfecho (1), Insatisfecho (2), Regular (3), Satisfecho (4), Muy satisfecho (5).

Para el puntaje total: se agruparon los resultados en los siguientes intervalos:

Total cuestionario	Puntaje
Muy Insatisfecho	20 a 20 - 36 puntos
Insatisfecho	37 a 37 - 52 puntos
Regular	53 a 53 - 68 puntos
Satisfecho	69 a 69 - 84 puntos
Muy satisfecho	85 a 85 - 100 puntos

Preguntas sobre dimensión confiabilidad (8 ítems)

Confiabilidad	Puntaje
Muy Insatisfecho	8 a 16 puntos
Insatisfecho	17 a 22 puntos
Regular	23 a 28 puntos
Satisfecho	29 a 34 puntos
Muy satisfecho	35 a 40 puntos

Preguntas sobre dimensión validez (7 ítems)

Lealtad	Puntaje
Muy Insatisfecho	7 a 13 puntos
Insatisfecho	14 a 19 puntos
Regular	20 a 25 puntos
Satisfecho	26 a 31 puntos
Muy satisfecho	32 a 35 puntos

Preguntas sobre dimensión lealtad (5 ítems)

Validez	Puntaje
Muy Insatisfecho	5 a 9 puntos
Insatisfecho	10 a 13 puntos
Regular	14 a 17 puntos
Satisfecho	18 a 21 puntos
Muy satisfecho	22 a 25 puntos

La validación del instrumento fue realizada por el Bach. Jesús F.<sup>34</sup> (Lima, 2017) en su investigación de maestría titulada: Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud, quien aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach hallando un índice 0,92 lo que corroboró la confiabilidad.

## **Procedimiento**

- Se realizó la coordinación con la Dirección de la Escuela Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Los Ángeles de Chimbote – ULADECH; se solicitó y gestionó la carta de autorización para poder ejecutar la investigación. (Anexo 01)
- Posteriormente, se entregó la carta de autorización y se coordinó con el Cirujano Dentista encargado del consultorio dental Las Américas, con el objetivo de obtener las facilidades y el acceso a los pacientes, recalando la importancia de la investigación.
- Luego se realizó la selección de la muestra, respetando los criterios de selección, tanto de inclusión como de exclusión.
- Se aplicó un consentimiento informado de manera virtual, donde cada paciente atendido aceptó voluntariamente el documento para participar en la investigación. (Anexo 04)
- Luego, se procedió a enviar el cuestionario virtual de 20 preguntas respecto al grado de satisfacción, por medio de la aplicación WhatsApp.
- La información recolectada fue almacenada para su posterior tratamiento estadístico.

#### **4.5 Plan de análisis**

La información registrada en el cuestionario fue digitalizada en una base de datos en el programa ofimático Excel 2016, donde se ordenó, organizó y codificó las respuestas.

Luego, se exportó al software estadístico IBM SPSS v.26 donde se elaboraron las tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y gráficos circulares o de barras, según la naturaleza de las variables; empleando la estadística descriptiva.

Para verificar la relación con la covariable sexo, se utilizó la prueba estadística Chi Cuadrado ( $X^2$ ) con un nivel de confianza del 95% y una significancia estadística del 5% ( $p=0,05$ ), para ello se empleó la estadística inferencial.

El análisis de resultados se realizó conforme los objetivos planteados, mediante la confrontación de los mismos con los resultados y conclusiones de los antecedentes; luego se elaboraron las conclusiones y recomendaciones.



#### 4.6 Matriz de consistencia

### TITULO: GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión confiabilidad.</li> <li>2. Identificar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión validez.</li> <li>3. Identificar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión lealtad.</li> <li>4. Identificar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según sexo.</li> </ol>	<p><b>GRADO DE SATISFACCIÓN</b></p> <p><b>Confiabilidad</b></p> <p><b>Validez</b></p> <p><b>Lealtad</b></p> <p>Sexo</p>	<p>Por ser una investigación de nivel descriptiva, no se formulará hipótesis</p>	<p><b>Tipo y nivel de Investigación.</b> El tipo de la investigación es cuantitativa, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo. De nivel descriptivo.</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental (observacional).</p> <p><b>Población y muestra</b> La población estuvo conformada por 85 pacientes y la muestra por 70 pacientes. Muestreo no probabilístico por conveniencia.</p>

#### 4.7 Principios éticos.

La investigación tomó en cuenta todos los principios éticos estipulados en el Código de Ética para la Investigación versión 003, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, para este tipo de estudios.

- **Protección a las personas:** Se respetó la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad; así como el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.<sup>35</sup>
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas fueron informadas sobre los propósitos y finalidades de la investigación, se cuenta con la manifestación de voluntad informada, libre, inequívoca y específica, mediante las personas consienten el uso de la información para fines específicos establecidos en la investigación.<sup>35</sup>
- **Beneficencia y no maleficencia:** Se aseguró el bienestar de las personas que participan en la investigación. La conducta del investigador responde a las reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.<sup>35</sup>
- **Justicia:** La investigadora ejerció un juicio razonable, ponderable y toma las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoció que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.<sup>35</sup>

- **Integridad científica:** La integridad de la investigadora resultó especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, se mantiene la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieron afectar el curso de la investigación.<sup>35</sup>

Se respetó los principios de la Declaración de Helsinki, adoptada por la 18<sup>o</sup> Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), revisada por la 29<sup>a</sup> Asamblea Médica Mundial (Tokio, 1975) y modificada (Brasil, 2013), donde considera que en la investigación se debe proteger la vida, la salud, la dignidad, la integridad, el derecho a la autodeterminación, la intimidad y la confidencialidad de la información personal de las personas que participan en investigación.<sup>36</sup>

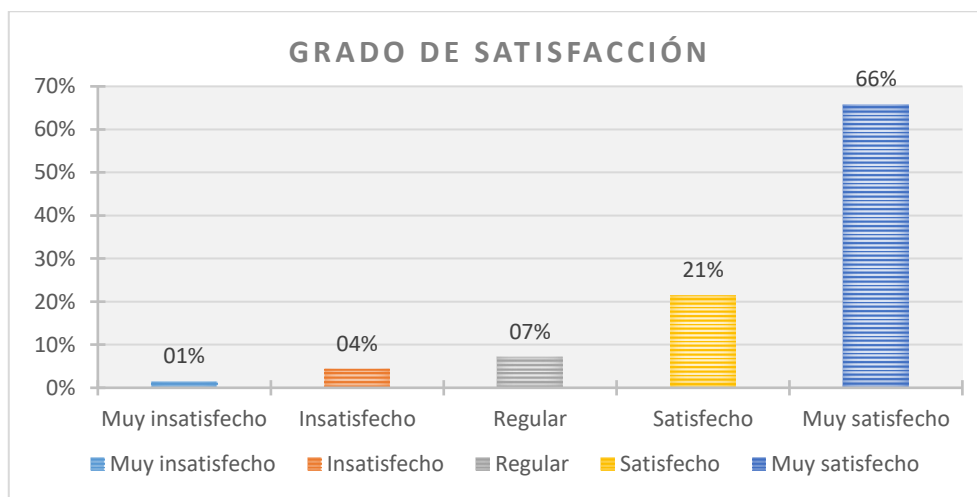
## V. Resultados

### 5.1. Resultados:

**Tabla 1.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021

Grado de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	1,4%
Insatisfecho	3	4,3%
Regular	5	7,1%
Satisfecho	15	21,4%
Muy satisfecho	46	65,7%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 01.

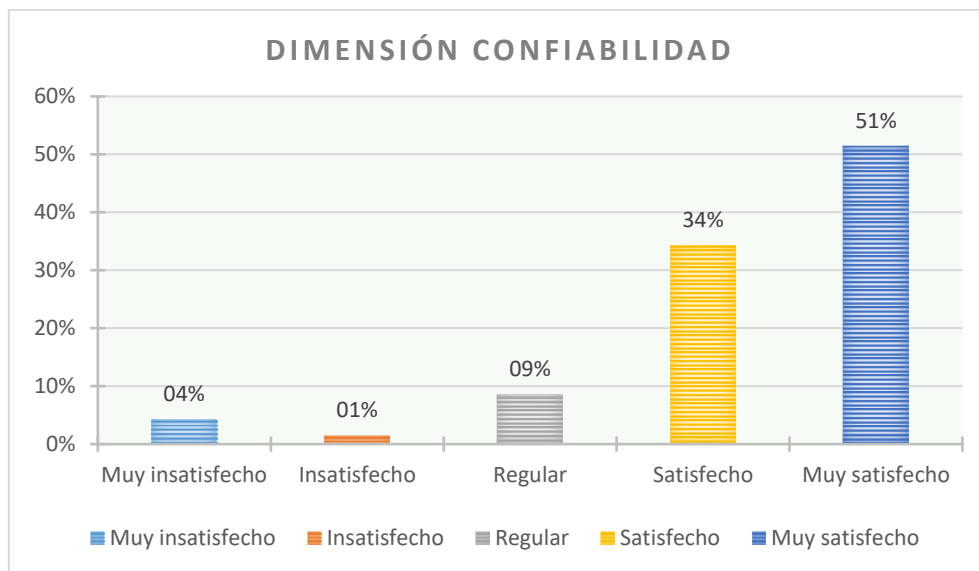
**Gráfico 1.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021

**Interpretación:** El grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas fue muy satisfecho, representado por el 65,7% seguido del grado satisfecho 21,4%, con menor proporción el grado regular 7,1%, insatisfecho 4,3% y un pequeño grupo presentó el grado muy insatisfecho 1,4% .

**Tabla 2.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión confiabilidad

<b>Dimensión confiabilidad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	3	4,3%
Insatisfecho	1	1,4%
Regular	6	8,6%
Satisfecho	24	34,3%
Muy satisfecho	36	51,4%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 02.

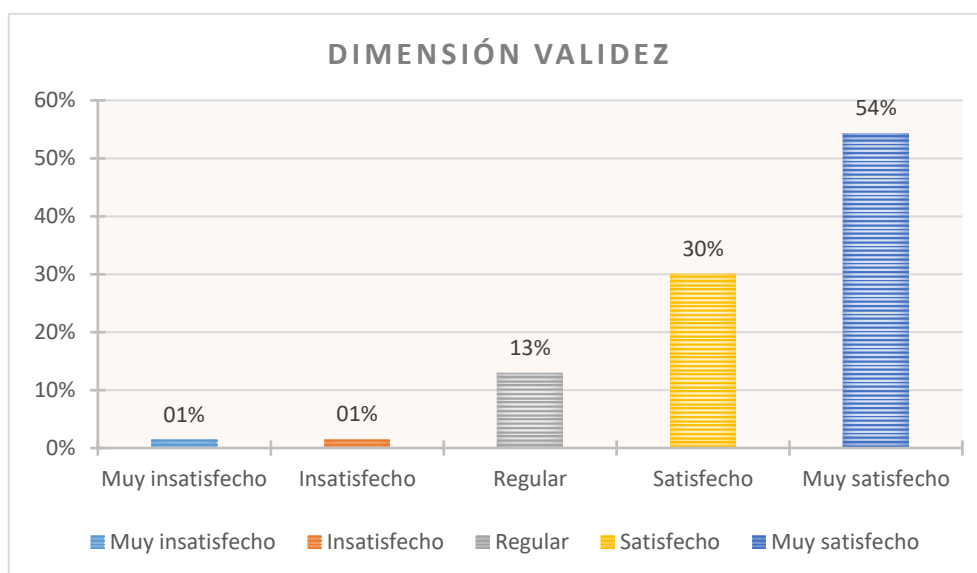
**Gráfico 2.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión confiabilidad

**Interpretación:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión confiabilidad fue 51,4% muy satisfecho, seguido del grado satisfecho 34,3%, 8,6% regular, el 4,3% muy insatisfecho y en menor porcentaje el 1,4% presenta grado insatisfecho.

**Tabla 3.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental las américa Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión validez

<b>Dimensión validez</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	3	1,4%
Insatisfecho	1	1,4%
Regular	6	12,9%
Satisfecho	24	30,0%
Muy satisfecho	36	54,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 03.

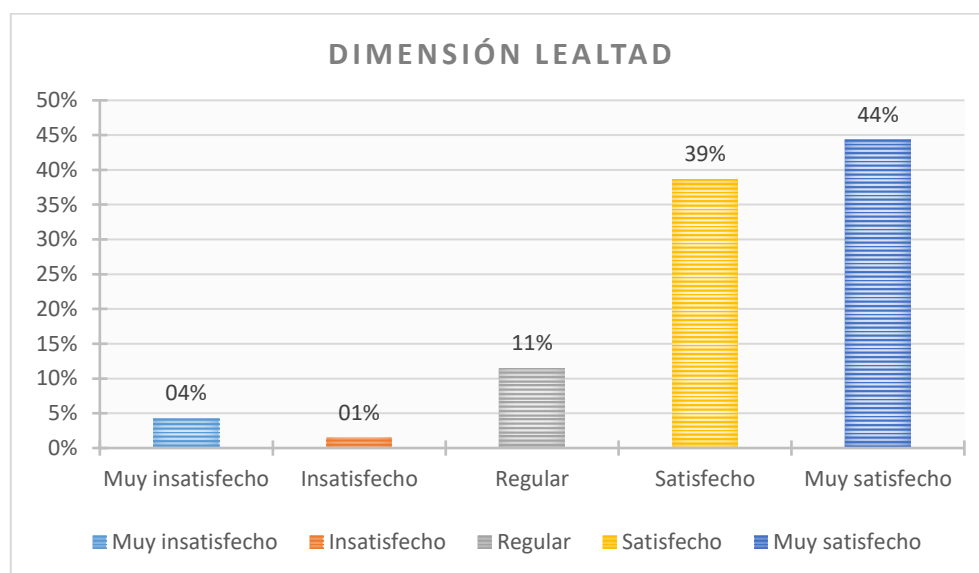
**Gráfico 3.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental las américa Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión validez

**Interpretación:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión validez fue 54,3% muy satisfecho, seguido del 30% satisfecho, el 12,9% con grado regular y el 1,4% con grado insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente.

**Tabla 4.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión lealtad

<b>Dimensión lealtad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy insatisfecho	3	4,3%
Insatisfecho	1	1,4%
Regular	6	11,4%
Satisfecho	24	38,6%
Muy satisfecho	36	44,3%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 04.

**Gráfico 4.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según dimensión lealtad

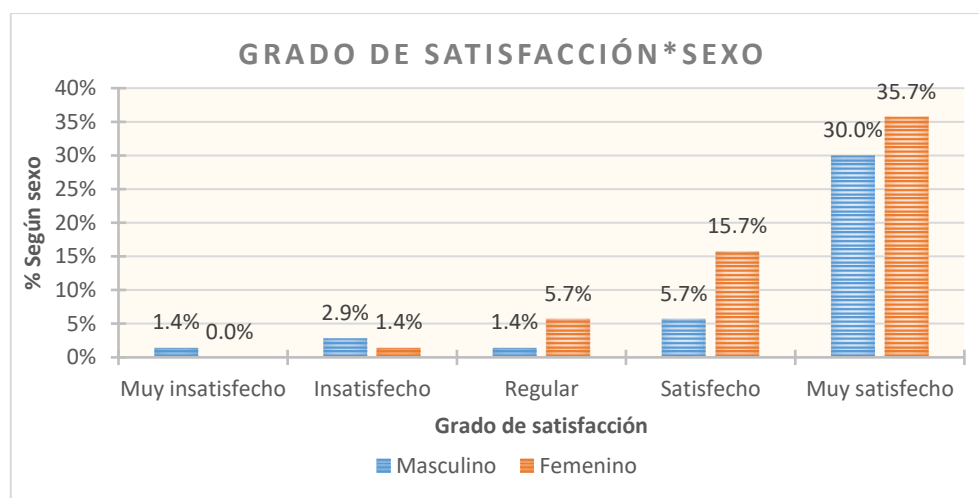
**Interpretación:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión lealtad fue 44,3% muy satisfecho, seguido del 38,6% satisfecho, el 11,4% regular y sólo el 4,3% con grado insatisfecho al igual que en el grado muy insatisfecho.

**Tabla 5.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según sexo

Grado de satisfacción	Masculino		Femenino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Muy insatisfecho	1	1.4%	0	0.0%	1	1.4%
Insatisfecho	2	2.9%	1	1.4%	3	4.3%
Regular	1	1.4%	4	5.7%	5	7.1%
Satisfecho	4	5.7%	11	15.7%	15	21.4%
Muy satisfecho	21	30.0%	25	35.7%	46	65.7%
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>41.4%</b>	<b>41</b>	<b>58.6%</b>	<b>70</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.

$p=0,305$  (Prueba Chi cuadrado)



Fuente: Datos de la tabla 05.

**Gráfico 5.-** Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, según sexo

**Interpretación:** El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según sexo masculino fue 30,0% muy satisfecho, 5,7% satisfecho, 2,9% insatisfecho, 1,4% regular y 1,4% insatisfecho; en el sexo femenino fue 35,7% muy satisfecho, 15,7% satisfecho, 5,7% regular y 1,4% insatisfecho. No existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los pacientes ( $p=0,305 > 0,05$ ).



## 5.2. Análisis de resultados

Una vez realizada la aplicación del instrumento y posteriormente el tratamiento estadístico, se obtuvieron los resultados acordes a los objetivos planteados, se contrastó los resultados hallados con los antecedentes llegando a determinar lo que a continuación se detalla:

- Los resultados de la investigación permitieron observar que el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021 en su mayoría fue muy satisfecho representado por el 65,7% seguido del grado satisfecho 21,4%, regular 7,1%, insatisfecho 4,3% y muy insatisfecho 1,4%. Mientras que datos muy similares hallaron Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M.<sup>4</sup> (Cartagena, 2016) encontró que el 99,3% de los sujetos manifestó estar satisfecho con los servicios, y 97,8% percibió que la atención se presta con calidad. Del mismo modo Viscaíno K.<sup>5</sup> (Ecuador, 2016) evidenció que la atención brindada a los pacientes que acuden al centro de atención odontológico de la UDLA es alta 92,7%. Igualmente, Reyes S.<sup>6</sup> (Acapulco, 2015) evidenció que el 88% reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90% manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78% expresó recibir trato bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79% opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Esto debido a que los pacientes encontraron que el odontólogo les brindaba seguridad al momento de iniciar la atención y al momento de evaluarlos clínicamente. Mientras que datos distintos halló Lugo A.<sup>3</sup> (Huánuco, 2019) el 66,7% de los pacientes que fueron atendidos en el

consultorio Odontológico percibieron un nivel de satisfacción Medio con la atención recibida, seguido del nivel de satisfacción alto 24,2% y en menor porcentaje el 9,2% de los pacientes percibieron satisfacción bajo. Por su parte datos contrarios evidenciaron Quilla B, León J.<sup>7</sup> (Trujillo, 2018) que observaron el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho, 2018, en función a su percepción fue catalogado como malo por el 80%, regular por el 16% y bueno por el 4%. Debido a que calificaron que no se cumple con la hora programada de la cita. Los resultados indican que a nivel global el grado de satisfacción en los servicios odontológicos se perciben satisfactoriamente por los usuarios; sin embargo, esto no es evidencia fehaciente de la existencia de tal calidad. (Tabla 1)

- Asimismo, el estudio demostró que el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión confiabilidad fue 51,4% muy satisfecho, seguido del grado satisfecho 34,3%, 8,6% regular, el 4,3% muy insatisfecho y en menor porcentaje el 1,4% presenta grado insatisfecho. Del mismo modo datos similares encontró Zanabria M.<sup>12</sup> (Tacna, 2017) quien evidenció que el nivel de satisfacción según dimensión confiabilidad y trato personal es 60,5% alta satisfacción. Esto debido a que, los pacientes manifestaron que el odontólogo les explico minuciosamente los procedimientos que se iban a realizar. Mientras que datos distintos halló Flores C.<sup>13</sup> (Chimbote, 2018) El nivel de satisfacción respecto a confiabilidad obtuvo un nivel regular con el 50%, por su parte datos totalmente contrarios encontró Rodríguez D.<sup>8</sup> (Pimentel, 2018) respecto a las dimensiones un 40,7% desfavorable en

el aspecto fiabilidad. Ya que, para este grupo de pacientes, el ambiente de recepción, no era el adecuado. Los datos encontrados se asimilan y a la vez difieren con algunos autores y sus estudios realizados. (Tabla 2)

- La investigación permitió conocer el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión validez es 54,3% muy satisfecho, seguido del 30% satisfecho, el 12,9% regular y el 1,4% insatisfecho y muy insatisfecho respectivamente. De igual modo Zanabria M.<sup>12</sup> (Tacna, 2017) observó que el nivel de satisfacción según dimensión validez 76.7%, eficacia de la atención 53,5%, información 83,7% y atención general; 62,8% fueron de alta satisfacción. Datos similares halló Flores C.<sup>13</sup> (Chimbote, 2018) el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la validez obtuvo un nivel bueno con un 50%. Esto gracias a que en general los pacientes expusieron su comodidad con los ambientes del consultorio dental. Mientras que datos diferentes a los nuestro encontró Rodríguez D.<sup>8</sup> (Pimentel, 2018) para quien un 45,6% fue desfavorable en el aspecto validez. Ya que este grupo de usuarios declaró esperar mucho tiempo antes de recibir la atención odontológica. Nuestros resultados indican que la satisfacción respecto a la validez se presenta en el grado muy satisfecho, sin embargo, varía con las investigaciones presentadas en los antecedentes, debido a diversos factores que intervienen en la percepción de los pacientes. (Tabla 3)
- Del mismo modo, la investigación llegó a determinar que el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión lealtad fue 44,3% muy satisfecho, seguido del 38,6% satisfecho, el 11,4% regular y el 4,3% insatisfecho y 4,3% muy

insatisfecho. Del mismo modo, Flores C.<sup>13</sup> (Chimbote, 2018) evidenció que el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la lealtad y acto profesional se obtuvo un nivel bueno con un 50%. Datos similares halló Zanabria M.<sup>12</sup> (Tacna, 2017) el nivel de satisfacción según dimensión lealtad, seguridad y privacidad fue 48,8% satisfacción media. La mayoría reveló cumplir con las citas pactadas con el odontólogo. Mientras que, datos contrarios evidenció Rodríguez D.<sup>8</sup> (Pimentel, 2018) para quien un 46,1% fue desfavorable en el aspecto lealtad, empatía y un 45,6% desfavorable en aspectos tangibles. Este último grupo estableció que no encuentra motivación para asistir a una clínica odontológica para realizar sus controles periódicamente salvo cuando inicia un malestar en la cavidad oral. Nuestros resultados respecto a la satisfacción según lealtad indican un grado muy satisfecho que va diferenciándose de los distintos estudios contrastados; estos difieren por la calidad de atención que influye directamente en la satisfacción, la misma que es percibida por los pacientes. (Tabla 4)

- Finalmente, los resultados lograron identificar que el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas fue muy satisfecho en el 30,0% del sexo masculino y en el 35,7% del sexo femenino; asimismo la prueba Chi cuadrado ( $X^2$ ) demuestra que no existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los pacientes. Por su parte, para Viscaíno K.<sup>5</sup> (Ecuador, 2016) según sexo femenino el 53,6% se encuentra satisfecho y el 39,1% del sexo masculino se encuentra satisfecho. Entre tanto, para Lara J.<sup>10</sup> (Lima, 2017) el 5,4% del sexo masculino y el 6% del sexo femenino está satisfecho. Por otro lado, para Valero C.<sup>11</sup> (Cusco,

2017) respecto al sexo masculino el 4,3% indica estar satisfecho y 77,4% del sexo femenino indica estar satisfecho; además si halló relación entre el grado de satisfacción y el sexo ( $p=0,002$ ). Entre tanto, para Zanabria M.<sup>12</sup> (Tacna, 2017) en el sexo masculino el 20,9% fue satisfacción alta y en el sexo femenino fue 30,2% satisfacción alta. Mientras que, datos muy distintos halló Lugo A.<sup>3</sup> (Huánuco, 2019) para quien la satisfacción en el sexo masculino fue 2,5% media y en el sexo femenino 64,2% fue medio; no halló relación entre el grado de satisfacción y el sexo ( $p=0,647$ ). Nuestro estudio demuestra que los encuestados se muestran muy satisfechos en ambos sexos, con mayor predominio en el sexo femenino por ser la mayor parte del tamaño muestral, los mismos que se asimilan con la mayoría de los antecedentes contrastados, que de igual forma presentan alta satisfacción con mayor población de mujeres; este predominio puede ser por que los generalmente la madre es quien se encarga del cuidado de sus menores hijos, tanto en salud, estudios, alimentación, etc.; por ello es más probable que las mujeres acudan a las clínicas, hospitales o consultorios por consulta propia o por los de sus menores hijos. (Tabla 5)

## **VI. Conclusiones**

1. El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas del Distrito de Nuevo, Provincia del Santa, Departamento de Áncash en el semestre 2019-I fue muy satisfecho.
2. El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión confiabilidad fue muy satisfecho.
3. El el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión validez fue muy satisfecho.
4. El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, según dimensión lealtad fue muy satisfecho.
5. El grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021, en el sexo masculino y femenino fue muy satisfecho.

## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones:**

- A los profesionales de Odontología del consultorio dental Las Américas, que desarrollen propuestas de mejora y las ejecuten, con el fin de optimizar la percepción de los pacientes con respecto al servicio que se brinda en la clínica, todas direccionadas a las dimensiones en que los pacientes registraron indicadores de satisfacción medio y bajo.
- A futuros investigadores, realizar investigaciones periódicamente sobre el nivel de satisfacción y relacionado con la calidad de atención en los pacientes con la finalidad de mantener una mejora continua en el consultorio dental Las Américas.

## Referencias bibliográficas:

1. Hurtado S. Estudio del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio odontológico de una IPS del régimen contributivo de Cali, Junio - Agosto 2010. Revista Estomatológica. 2012; 20(1).
2. Morocho L. Evaluación de la Satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios odontológicos en el centro de salud San Martin de Porres, Distrito Machala – El Oro. [Tesis para obtener el Grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11983/>
3. Lugo A. Nivel de satisfacción percibida por los pacientes atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud Aparicio Pomares Huánuco 2017. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Huánuco: Universidad de Huánuco; 2019. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/1740>
4. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Revista Nacional de Odontología [Internet]. 2016 [citado 23 May 2019]; 12 (23): 31-40. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.16925/od.v12i22.1204>
5. Viscaíno K. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de las Américas. [Trabajo requisito para optar el título de Odontóloga]. Ecuador: Universidad de las Américas; 2016. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4944/1/UDLA-EC-TOD-2016-25.pdf>
6. Reyes S. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol. [Internet]. 2015 [citado 11 May 2019]; 52(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003)



7. Quilla B, León J. Satisfacción de usuarios externos del servicio de odontología del Centro de Salud Miraflores, 2018. [Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27709>
8. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4400>
9. Salazar C. Nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo-La Mar-Ayacucho-2017. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2018. disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/20555>
10. Lara J. Grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la Clínica Odontológica Especializada PNP-Angamos, 2016. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/549>
11. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Cusco: Universidad Andina del Cusco; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1332>
12. Zanabria M. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la especialidad de ortodoncia en la Clínica Odontológica de la Universidad Privada de Tacna en el año 2016. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Tacna; 2017. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/183>
13. Flores C. Nivel de satisfacción del paciente adulto que acude a la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Chimbote 2018. [Tesis para optar el título profesional de Cirujano dentista]. Chimbote: Universidad Los Ángeles de

- Chimbote; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5846>
14. Elizondo E, Quiroga M, Palomares P, Martínez G. La satisfacción del paciente con la atención técnica del servicio odontológico. *Rev Salud Pública Nutr.* 2011; 12(1): 34-41.
  15. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatológica Hered.* 2015; 25(2): 122.
  16. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. 22ª ed. Madrid: España: RAE; 2001. Disponible en: [www.rae.es/rae.html](http://www.rae.es/rae.html)
  17. Landa E, Méndez G, Muñoz M. Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS. *Rev. Medigraphic.* [Internet]. 2006 [citado 23 May 2019]; 45(2): 149-155. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2007/im072h.pdf>
  18. Kotler P. Dirección de marketing. 14ª ed. México: Pearson Educación; 2012.
  19. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario, Dental Satisfaction Questionnaire [Tesis Doctoral]. Valencia, España: Universidad de Valencia; 2012.
  20. Bustamante W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo 2014 [Tesis]. Lima, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015.
  21. García C, Chenguayen M, Mormontoy W. Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados. *MPA e-journal MF&AP.* 2010; 4(1):7-13.
  22. Rey Martin C. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de documentación.* 2000; 3:139-153

23. Ministerio de Salud (MINSA). Proyecto de Salud Materno Perinatal (Proyecto 2000). Manual de Comunicación Interpersonal para la Calidad de Atención y la Satisfacción de los Usuarios. Lima, Perú: Ed. Gráfica S.A.; 1998.
24. Centro Empresarial Latino Americano. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Módulo V (Mejoramiento de la Satisfacción del Cliente) Lima, Perú: CELA; 2005.
25. Calva J. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de Información. 50 ed. México: UNAM; 2009.
26. Suquillo, M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. [Tesis para optar el título de odontólogo]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2017.
27. Bhoopathi V. Determining the level of patient satisfaction in a dental hygiene setting. [Tesis doctoral]. Estados Unidos: East Tennessee State University; 2005. Disponible en: <https://dc.etsu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2192&context=etd>
28. Sinche C, Paola J. Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014. [Tesis para optar el título de Cirujano Dentista]. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2812>
29. Molina, M., Quezada L. et al. La calidad en la atención médica. Revista en Medicina Legal. Costa Rica. 2004; 21(1).
30. Kotler P, Armstrong G. Fundamentos de Marketing. 6ª ed. México: Pearson, Prentice Hall; 2003. p 589.
31. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6 ed. México. Mc Graw Hill. 2014.

32. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015.
33. OMS. Género. Organización Mundial de la Salud; 2019. Disponible en: <https://www.who.int/topics/gender/es/>
34. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8778>
35. Coordinación de Planificación y Programación Presupuestal. Código de ética para la investigación. 3ª ed. Chimbote: ULADECH Católica; 2020. pp. 3–4.
36. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. WMA. 2013. Disponible en: <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
37. Coordinación de Planificación y Programación Presupuestal. Reglamento de Investigación. 17ª ed. Chimbote: ULADECH Católica; 2021.

# **ANEXOS**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE



## ANEXO 01: CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

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

Chimbote, 12 de Julio del 2021

### CARTA N° 101 -2021- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica

Sr. (a)

**CD. JONNER ACUÑA APONTE.**

**Jefe de consultorio dental.**

**Presente.**

A través del presente, reciba Ud. el cordial saludo en nombre de la Escuela Profesional de Odontología de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, para solicitarle lo siguiente:

En cumplimiento del Plan Curricular del programa de Odontología, el estudiante viene desarrollando la asignatura de Taller de Investigación, a través de un trabajo denominado **GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021.**

Para ejecutar su investigación, el alumno ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso a la Srta. **Carmen Lizeth Quezada Acuña**, a fin de realizar el presente trabajo.

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

  
Dr. José Luis Rojas Barrios  
DIRECTOR

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO  
CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021**

Estimado paciente del consultorio dental Las Américas, reciba un saludo especial y agradezco el apoyo que brindará al llenar el presente cuestionario que tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción.

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) sólo una de las siguientes alternativas por cada interrogante, de acuerdo a su opinión.

Sexo: \_\_\_\_\_ años.

1- Muy Insatisfecho 2- Insatisfecho 3- Regular 4- Satisfecho 5- Muy satisfecho

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

*Fuente: Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima, Perú: Universidad César Vallejo; 2017.<sup>33</sup>*



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS**  
**(CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)**

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación en Salud se titula: “GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021”; y es dirigido por CARMEN LIZETH QUEZADA ACUÑA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 8 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 943 739 373. Si desea, también podrá escribir al correo [carmen.lizeth.071024@gmail.com](mailto:carmen.lizeth.071024@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: \_\_\_\_\_

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

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Firma del investigador (o encargado de recoger información): \_\_\_\_\_



**FOTOGRAFÍAS**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO VIRTUAL, PARTE 1:**

---

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE  
PACIENTES ATENDIDOS EN EL  
CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS,  
DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE,  
PROVINCIA DEL SANTA,  
DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021**

\*Obligatorio

---



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS  
(CIENCIAS MÉDICAS Y DE LA SALUD)**

---

**Consentimiento informado**

La finalidad de este protocolo es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted podrá responder las preguntas.

La presente investigación en Salud se titula: "GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021"; y es dirigido por CARMEN LIZETH QUEZADA ACUÑA, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el grado de satisfacción de pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 8 minutos de su tiempo. Su

## CONSENTIMIENTO INFORMADO VIRTUAL, PARTE 2

participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través del celular 943 739 373. Si desea, también podrá escribir al correo [carmen.lizeth.071024@gmail.com](mailto:carmen.lizeth.071024@gmail.com) para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

De acuerdo con los puntos anteriores, ¿Desea participar de la investigación? \*

- Sí acepto
- No acepto

Fecha \*

Fecha

dd/mm/aaa:

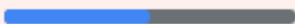
Sexo

- Mujer
- Hombre

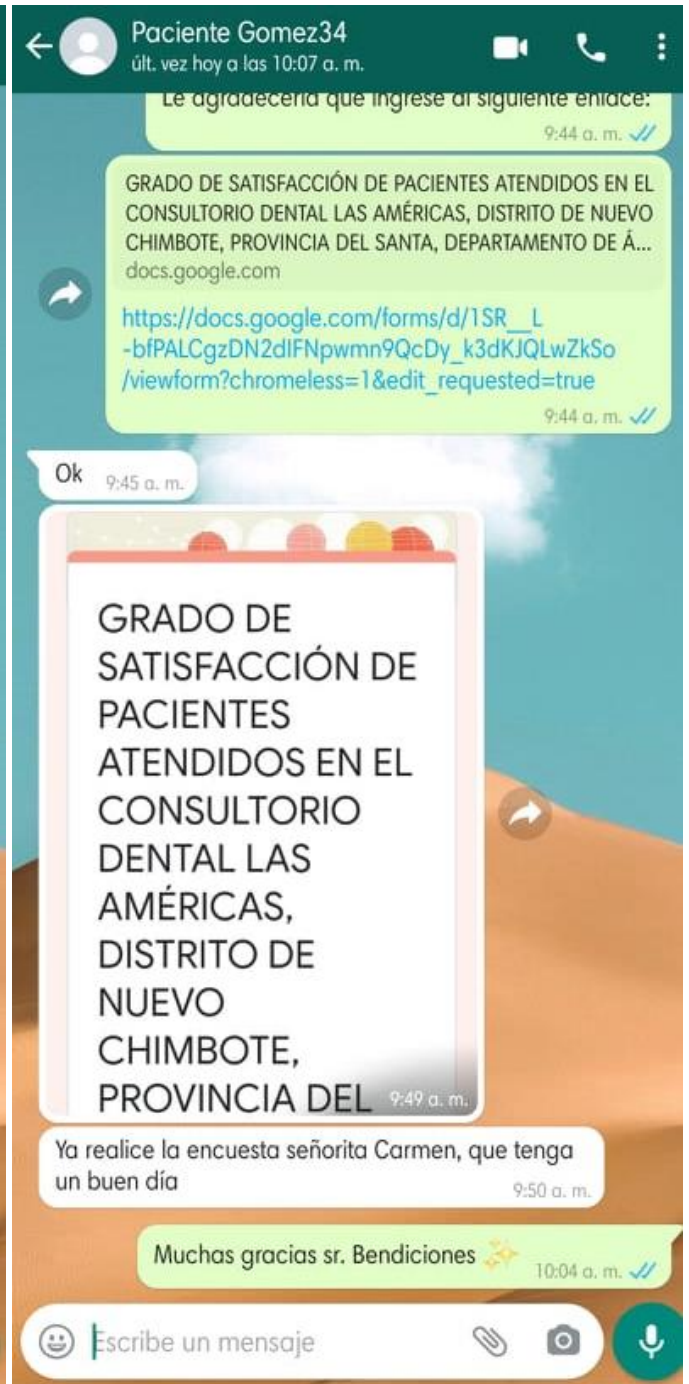
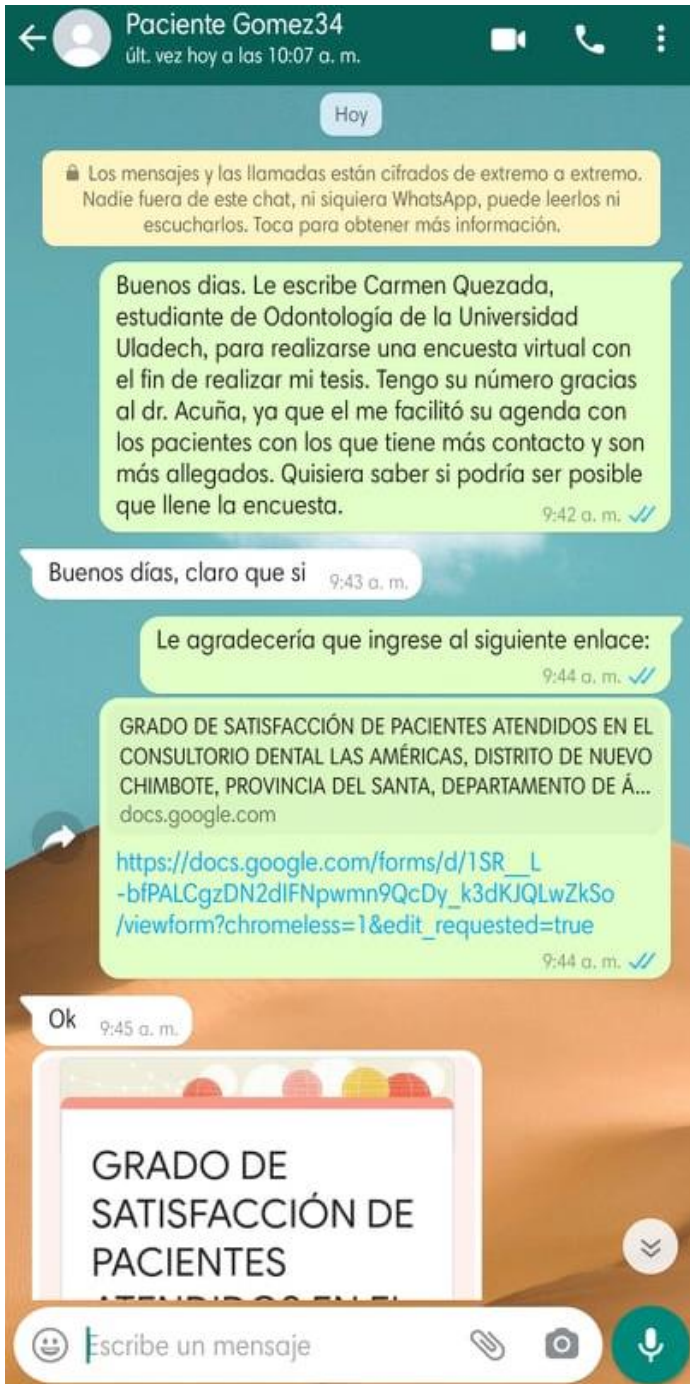
Edad \*

Tu respuesta

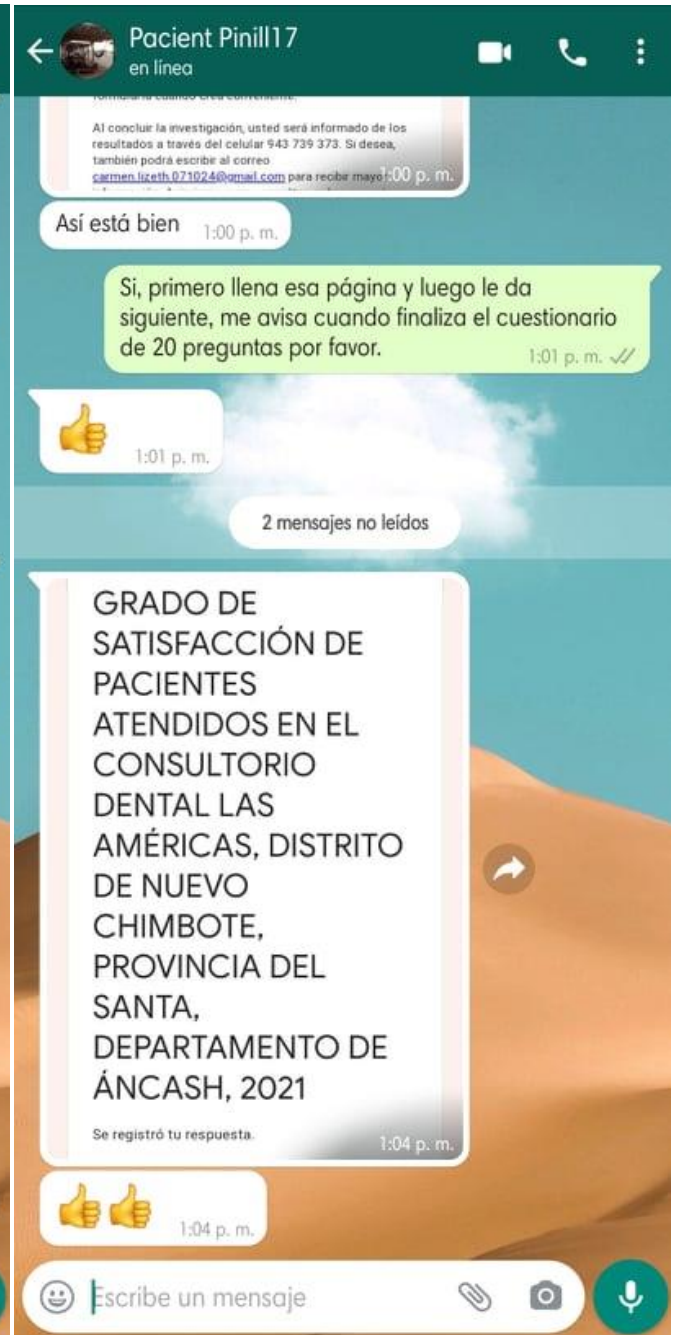
Siguiente

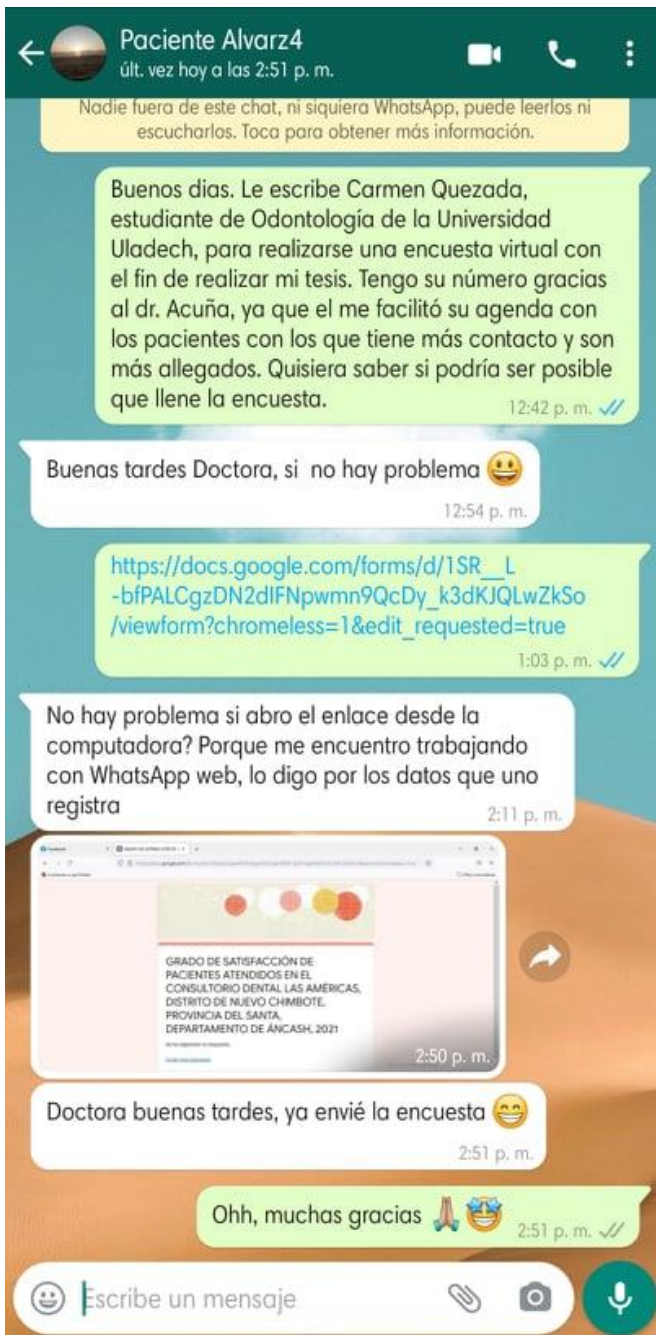
 Página 1 de 2

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS











UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE



**ANEXO 04:**

**DECLARACIÓN DE FINANCIAMIENTO Y DE CONFLICTOS DE  
INTERESES**

Chimbote, 10 de agosto de 2021

Yo, Carmen Lizeth Quezada Acuña, autora de la tesis titulada: **GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DENTAL LAS AMÉRICAS, DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2021**; declaro NO tener conflictos de intereses financieros que puedan mediar inapropiadamente en el desarrollo de esta investigación; que fue financiada con propios recursos de la propia investigadora; asimismo, declaro no tener conflictos de intereses institucionales.

Atentamente.



-----  
QUEZADA ACUÑA, CARMEN LIZETH.  
DNI: 72887000

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Se aplicó la prueba estadística **Chi cuadrado** ( $X^2$ ) para verificar la relación entre el grado de satisfacción y el sexo.

### 1. Planteamiento de hipótesis

- ✓  **$H_0$** : No existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021 .
- ✓  **$H_i$** : Si existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021 .

### 2. Nivel de confianza

El nivel de confianza es del 95% .

El nivel de significancia es del 5% (0,05).

### 3. Establecimiento de los criterios de decisión

La prueba estadística se realiza en base a la hipótesis nula .

- ✓ Si  $p > 0,05$ , se acepta  **$H_0$**  y se rechaza  **$H_i$** .
- ✓ Si  $p < 0,05$ , se rechaza  **$H_0$**  y se acepta  **$H_i$** .



#### 4. Tabla de contingencia

**Tabla 6.-** Contingencia observada: Grado de satisfacción \* sexo

Grado de satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Muy insatisfecho	1	0	1
Insatisfecho	2	1	3
Regular	1	4	5
Satisfecho	4	11	15
Muy satisfecho	21	25	46
<b>Total</b>	29	41	70

Fuente: Tabla de contingencia arrojada en SPSS v26.

**Tabla 7.-** Contingencia esperada: Grado de satisfacción \* sexo

Grado de satisfacción	Sexo		Total
	Masculino	Femenino	
Muy insatisfecho	,4	,6	1,0
Insatisfecho	1,2	1,8	3,0
Regular	2,1	2,9	5,0
Satisfecho	6,2	8,8	15,0
Muy satisfecho	19,1	26,9	46,0
<b>Total</b>	29,0	41,0	70,0

Fuente: Tabla de contingencia arrojada por SPSS v26.

#### 5. Determinación del estadístico Chi cuadrado

Una vez sometido los datos al tratamiento estadístico en el programa SPSS v26, se aplicó la prueba Chi cuadrado, proyectando los siguientes datos:

**Tabla 8.-** Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig.
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	4,833	4	<b>0,305</b>
Razón de verosimilitud	5,331	4	0,255
Asociación lineal por lineal	0,005	1	0,945
N de casos válidos	70		

Fuente: Chi cuadrado por SPSS v26.

## 6. Decisión

Teóricamente, si la significancia es mayor a 0,05 ( $p > 0,05$ ), se rechaza la hipótesis de investigación, caso contrario, si es menor a 0,05 ( $p < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula.

$$p = 0,305 > 0,05$$

Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación, y se acepta la hipótesis nula.

- **H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y el sexo de los pacientes atendidos en el consultorio dental Las Américas, Distrito de Nuevo Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2021.