



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE  
FAMILIA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE SUS  
HIJOS EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA  
II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH  
CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA  
DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2019**

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

**AUTORA**

**QUEZADA RAMIREZ, INES YAQUELINE**

**ORCID: 0000-0002-1404-9003**

**ASESORA**

**HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA**

**ORCID: 0000-0003-0723-3491**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

**1. Título de la tesis**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE  
FAMILIA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE  
SUS HIJOS EN LA ASIGNATURA DE  
ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA  
ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO  
DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA,  
DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2019**

## **2. Equipo de trabajo**

### **AUTORA**

Quezada Ramirez, Ines Yaqueline.

ORCID: 0000-0002-1404-9003

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

### **ASESORA**

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, Chimbote, Perú

### **JURADO**

De La Cruz Bravo, Juver Jesús.

ORCID: 0000-0002-9237-918X

Loyola Echeverría, Marco Antonio.

ORCID: 0000-0002-5873-132X

Angeles García, Karen Milena.

ORCID: 0000-0002-2441-6882

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

---

MGTR. DE LA CRUZ BRAVO, JUVER JESÚS

PRESIDENTE

---

MGTR. LOYOLA ECHEVERRÍA, MARCO ANTONIO

MIEMBRO

---

MGTR. ANGELES GARCÍA, KAREN MILENA

MIEMBRO

---

MGTR. HONORES SOLANO, TAMMY MARGARITA.

ASESORA

## **4. Agradecimiento y dedicatoria**

### **Agradecimiento**

*A Dios, por la vida a plenitud y cada nuevo amanecer que me regala para perseguir mis sueños y ser mejor cada día.*

*A mis docentes, que compartieron sus conocimientos para así poder seguir escalando en el ámbito académico y buscar el perfeccionamiento profesional.*

## **Dedicatoria**

*A mis padres, porque siempre apostaron por brindarme una buena educación, y ser ellos mis primeros maestros que, con su ejemplo de lucha, perseverancia, trabajo en equipo y amor hacia sus hijos, me enseñaron a perseguir mis metas y sueños hasta conseguir alcanzarlos.*

## 5. Resumen y abstract

### Resumen

El **objetivo** de la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019. **Metodología:** Fue de tipo cuantitativo, observacional, prospectivo, transversal y descriptivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional. La muestra se conformó por 40 padres de familia. Se utilizó un cuestionario para medir la satisfacción de los padres de familia. **Resultados:** El nivel de satisfacción de los padres de familia fue de 70% (28) muy satisfecho; según género masculino el 30% (12) está muy satisfecho y el 5% (2) satisfecho, el 2,5% (1) insatisfecho; según género femenino el 40% (16) está muy satisfecho, el 15% (6) satisfecho, y el 2,5% (1) insatisfecho. Según edad de 18 a 30 años, el 7,5% (3) está muy satisfecho y satisfecho; de 31 a 35 años, el 27,5% (11) está muy satisfecho y el 7,5% (3) satisfecho; de 46 años a más, el 35% está muy satisfecho y un 5% (2). Según dimensión profesional humana el 55% (22) está muy satisfecho y el 32,5% (13) satisfecho. Según dimensión entorno el 57,5% (23) está muy satisfecho, el 30% (12) satisfecho y el 2,5% (1) muy insatisfechos. **Conclusión:** El nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica en el año 2019 fue 70% (28) muy satisfecho.

**Palabras clave:** Nivel de satisfacción, odontopediatría, padres de familia.

## Abstract

The **objective** of the research was to determine the level of satisfaction of parents in the dental care of their children in the subject of Pediatric Dentistry II of the Catholic ULADECH Dental Clinic, District of Chimbote, Province of Santa, Department of Áncash, 2019. **Methodology:** It was quantitative, observational, prospective, cross-sectional and descriptive, descriptive level and observational non-experimental design. The sample consisted of 40 parents. A questionnaire was used to measure the satisfaction of the parents. **Results:** The level of satisfaction of the parents was 70% (28) very satisfied; according to male gender 30% (12) is very satisfied and 5% (2) satisfied, 2.5% (1) dissatisfied; According to female gender, 40% (16) is very satisfied, 15% (6) satisfied, and 2.5% (1) dissatisfied. According to the age of 18 to 30 years, 7.5% (3) is very satisfied and satisfied; from 31 to 35 years, 27.5% (11) is very satisfied and 7.5% (3) satisfied; aged 46 and over, 35% are very satisfied and 5% (2). According to the human professional dimension, 55% (22) is very satisfied and 32.5% (13) satisfied. According to the environment, 57.5% (23) is very satisfied, 30% (12) satisfied and 2.5% (1) very dissatisfied. **Conclusion:** The level of satisfaction of parents in the dental care of their children in the subject of Pediatric Dentistry II of the ULADECH Catholic Dental Clinic in 2019 was 70% (28) very satisfied.

**Key words:** *Level of satisfaction, parents, pediatric dentistry.*



## 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 .....	x
<b>I. Introducción</b> .....	1
<b>II. Revisión de la literatura</b> .....	4
<b>III. Hipótesis</b> .....	22
<b>IV. Metodología</b> .....	23
4.1 Diseño de la investigación.....	23
4.2 Población y muestra.....	25
4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	26
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
4.5 Plan de análisis .....	29
4.6 Matriz de consistencia .....	31
4.7 Principios éticos.....	32
<b>V. Resultados</b> .....	34
5.1. Resultados:.....	34
5.2. Análisis de resultados .....	40
<b>VI. Conclusiones</b> .....	45
<b>Aspectos complementarios</b> .....	46
<b>Referencias bibliográficas:</b> .....	47
<b>Anexos</b> .....	55

## 7. Índice de tablas y gráficos

### Índice de tablas

<b>Tabla 1.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	34
<b>Tabla 2.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	35
<b>Tabla 3.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	36
<b>Tabla 4.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión profesional humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	38
<b>Tabla 5.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	39

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	34
<b>Gráfico 2.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	35
<b>Gráfico 3.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	36
<b>Gráfico 4.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión profesional humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019, .....	38
<b>Gráfico 5.-</b> Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019 .....	39

## **I. Introducción**

La satisfacción del usuario es un aspecto de la salud pública que ha venido cobrando mayor atención. Es considerada un fenómeno básicamente psicológico que requiere de metodologías cualitativas para complementar su estudio.<sup>1</sup>

La satisfacción es una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema, medida en la cual la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario.<sup>2</sup> Por ello, se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona hacia criterios concretos y objetivos.<sup>3,4</sup>

La satisfacción del usuario es un buen predictor de un adecuado servicio. Indica que la opinión del paciente puede utilizarse en la mejora de la organización de los servicios, por ello es importante conocer las expectativas de los pacientes y de esta manera alcanzar este conocimiento a través de los análisis de satisfacción. Se reconocen como elementos determinantes en la atención desde la perspectiva del profesional: el trato, la cualidad de ser amigable, explicar lo que hace, ser cuidadoso, tener habilidad técnica y que inspire confianza.<sup>5,6</sup>

A nivel internacional, para la Comunidad Europea de Ortodoncia la satisfacción es un componente importante de calidad de atención y ha desarrollado una medida de satisfacción del tratamiento de ortodoncia; sin embargo, la información de validez de este instrumento no ha sido publicada hasta el momento.<sup>7</sup>

Los problemas dentales suelen empezar en la primera etapa de vida, por lo que una correcta atención odontológica al niño, puede prevenir problemas a largo plazo. Así también, una educación que tiene orientación, por parte de padres responsables

que inciten hábitos de higiene, alimentación correcta, prevención y educación para actuar frente a un escenario de accidentes comunes que suelen suceder en casa, todo ello guiado por el odontopediatra especialista.<sup>7</sup>

A nivel internacional, en el estudio de Cavallari I, Bono A. (Argentina, 2021) el nivel de satisfacción de la atención percibida por los padres de niños atendidos en el servicio de Odontopediatría del HPNJ fue 46% bajo. Para Sabbagh H, Sijini O. (Arabia Saudita, 2020) el 56,5% de padres se sintieron totalmente satisfechos.<sup>8,9</sup>

A nivel nacional, para Camacho J. (Lima, 2018) el 51,5% de padres de familia se mostraron satisfechos con la atención en el departamento de Odontopediatría del Instituto Nacional de Salud del Niño. Para Majuán W. (Pimentel, 2016) el 49% de padres de familia se mostró muy satisfechos frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán.<sup>10,11</sup>

Ante lo descrito se formuló el siguiente enunciado del problema ¿Cuál es nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019?. El objetivo general fue: Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019. Y como objetivos específicos: Determinar el nivel de satisfacción según género, edad, dimensión profesional humana y según la dimensión entorno.

La justificación es conveniente, puesto que sirve para determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia, se obtuvo información estadística real que plasmó la perspectiva en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica. Posee relevancia social, dado que beneficia a profesionales para formular estrategias que mejoren el nivel en la atención del paciente; asimismo, sirve como antecedentes, hipótesis y base para futuras investigaciones. Posee implicancias prácticas y relevancia metodológica, permitiendo generalizar los resultados a nociones más profundas y adaptó un instrumento validado que ayudó en la recolección de datos.

La investigación se desarrolló en la Clínica Odontológica ULADECH católica de Chimbote, se evaluaron a 40 padres de familia, a quienes se le aplicó un cuestionario referente a la satisfacción odontológica; se estableció un tipo de investigación cuantitativo, observacional, prospectivo, trasversal y descriptivo, de nivel descriptivo y de diseño no experimental observacional; demostrando que según género masculino (30%) y femenino (40%), así como, en los tres grupos de edad (70%), y según dimensión profesional humana (55%) y dimensión entorno (57,5%) están muy satisfechos.

La investigación se elaboró en base a seis apartados principales, iniciando con la introducción (problemática, justificación, enunciado del problema, objetivos). Revisión de la literatura (antecedentes y las bases teóricas). Hipótesis. Metodología (diseño de investigación, población y muestra, operacionalización de variables e indicadores; técnica e instrumento de recolección de datos, plan de análisis, matriz de consistencia y principios éticos). Resultados (análisis de resultados). Conclusiones y recomendaciones.

## II. Revisión de la literatura

### 2.1. Antecedentes

#### Internacional

**Cavallari I, Bono A.<sup>8</sup> (Argentina, 2021).** Realizaron un trabajo de investigación titulado “Valoración de la satisfacción según los padres y/o responsables, servicio de odontopediatría, Hospital Pediátrico del Niño Jesús, Córdoba, Argentina”. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de la atención percibida por los padres o responsables de los niños atendidos en el servicio de Odontopediatría del HPNJ en la ciudad de Córdoba, 2019. **Metodología:** Se realizó un estudio observacional, transversal. La muestra se conformó por 427 padres de familia; a quienes se les aplicó la encuesta SERVPERF. **Resultados:** El nivel de satisfacción fue 46% bajo, 28% medio y 26% alto. Las mujeres se manifestaron más satisfechas que los varones, de manera significativa ( $p=0,032$ ) **Conclusión:** La satisfacción de la atención percibida por los padres o responsables de los niños atendidos en el servicio de Odontopediatría del HPNJ en la ciudad de Córdoba, 2019 fue bajo.

**Sabbagh H, Sijini O.<sup>9</sup> (Arabia Saudita, 2020).** Ejecutaron un trabajo de investigación titulado “Preferencia de los padres por la separación de los padres y su satisfacción con respecto al tratamiento dental de sus hijos en clínicas dentales pediátricas en Arabia Saudita”. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los padres con respecto al tratamiento dental y los diferentes métodos de manejo del comportamiento utilizados con sus hijos en un entorno de especialidad dental pediátrica en el Hospital Dental de la Universidad King

Abdulaziz (KAUDH) en Jeddah, Arabia Saudita. **Metodología:** la muestra se conformó por 283 padres, quienes fueron entrevistados por teléfono y se les pidió que completaran un cuestionario sobre su aceptación de las técnicas de manejo del comportamiento utilizadas con sus hijos y su satisfacción con el tratamiento brindado. **Resultados:** El 56,5% de padres se sintieron totalmente satisfechos, el 18,7% regularmente satisfechos, el 11,7% un poco satisfecho y el 7,4% totalmente insatisfechos. **Conclusión:** Los padres con respecto al tratamiento dental y los diferentes métodos de manejo del comportamiento utilizados con sus hijos en un entorno de especialidad dental pediátrica en el Hospital Dental de la Universidad King Abdulaziz (KAUDH) en Jeddah, estuvieron totalmente satisfechos.

**Morocho L.<sup>12</sup> (Ecuador, 2018).** Desarrollaron un trabajo de investigación titulado “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 36,79% pertenecen al género masculino y el 63,21% al femenino; el 26,67% es menor de 18 años, el 16,67% tiene entre 18 y 30 años, el 26,66% tiene entre 31 y 43 años, el 20% entre 44 y 56 años y el 10% tiene de 56 a más años. 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. Mejorar la calidad del servicio de salud buco-dental requiere de incorporar un modelo de gestión que acople los requerimientos de atención estomatológica de la comunidad con el desempeño del equipo de salud, la oferta de servicios y la evaluación continua. **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.

**Viscaíno K.<sup>13</sup> (Ecuador, 2016).** Ejecutaron un trabajo de investigación titulado “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. **Metodología:** 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%) teniendo un grado de satisfacción en el nivel 4 según la escala de Likert.

### **Nacional**

**Fabián A, et al.<sup>14</sup> (Lima, 2022).** Realizaron un trabajo de investigación titulado “Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020”. **Objetivo:** Evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020. **Metodología:** Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. La muestra se conformó por 150 pacientes. Se aplicaron dos encuestas: SERVPERF y la encuesta de satisfacción. **Resultados:** El 93,4% de los pacientes indican una calidad de atención alta. El 96,7% de los pacientes se muestran satisfechos y el 3,3% insatisfechos. Referente a la dimensión humana, el 93,3% se muestran satisfechos y el 3,3% insatisfechos. En cuanto a la dimensión entorno el 93,3% se muestran satisfechos y el 3,3% insatisfechos. **Conclusión:** Existe relación directa y moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción ( $Rho=0,358$ ;  $p=0,000$ ); además la satisfacción fue valorada como alta.

**Lara J, Hermosa R.<sup>15</sup> (Lima, 2020).** Desarrollaron un trabajo de investigación titulado “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima”. **Objetivo:** Determinar la

satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. **Metodología:** Se realizó un estudio observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad. **Resultados:** El 88,6% de los pacientes se indicaron estar insatisfechos y sólo el 11,4% indicó estar satisfechos. En el sexo masculino, el 49,4% estuvo insatisfecho y solo el 5,4% satisfecho; en el sexo femenino el 39,3% estuvo insatisfecho y sólo el 6% satisfecho. En el grupo de 18 a 34 años el 25,7% estuvo insatisfecho y el 3,3% satisfecho; en el grupo de 35 a 49 años el 35,5% estuvo insatisfecho y el 4,4% satisfecho; y en el grupo de 50 a más años el 28,3% estuvo insatisfecho y el 3,7% satisfecho. **Conclusión:** La mayoría de pacientes que recibieron atención en el servicio odontológico estuvieron insatisfechos con la atención.

**Salazar C.<sup>16</sup> (Trujillo, 2018).** Ejecutaron un trabajo de investigación titulado “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. **Metodología:** 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%.

**Camacho J.<sup>10</sup> (Lima, 2018).** Realizaron un trabajo de investigación titulado “Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de Odontopediatría, INSN durante diciembre 2016 a mayo 2017”. **Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño. **Metodología:** Estudio descriptivo, correlacional, no experimental de corte transversal. La muestra se conformó por 330 padres o apoderados de los pacientes continuadores en 6 meses. Se utilizó la encuesta (SERVQUAL) modificada y validada por el MINSA. **Resultados:** El 51,5% de las personas encuestadas estaban satisfechos y el 48,5% insatisfechos. Respecto a la dimensión fiabilidad, el 49,7% se mostró satisfecho y el 50,3% insatisfecho; en la dimensión capacidad de respuesta, el 30,9% se mostró satisfecho y el 69,1% insatisfecho; en la dimensión seguridad, el 62,4% se mostró satisfecho y el 37,6% insatisfecho; en la dimensión empatía, el 67,3% se mostró satisfecho y el 32,7% insatisfecho; en

la dimensión aspectos tangibles, el 42,1% se mostró satisfecho y el 57,9% insatisfecho. **Conclusión:** Los usuarios de la calidad de atención del servicio de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño se mostraron satisfechos.

**Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017).** Desarrollaron un trabajo de investigación titulado “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno 2017”. **Objetivo:** determinar el Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. **Metodología:** Tipo de estudio: se realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal. Población y muestra: La muestra estuvo conformada por 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología. Material y método: se aplicó una encuesta que constó de 40 preguntas con respuestas tipo Likert. **Resultados:** Muestran un grado de satisfacción alto en (81,7%), medio en (18,3%); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66,7%). manifiestan estar satisfecho, (18,3%) muy satisfecho, (15%) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56,7%). Manifiestan estar satisfecho, (31,6%) medianamente satisfecho, (11,7%) muy satisfecho. Accesibilidad: (66,7%). Manifiestan estar satisfecho, (18,3%) medianamente satisfecho, (15%) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51,7%) manifiestan estar satisfecho, (35%) muy satisfecho, (13,3%) medianamente satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017. **Conclusión:** Los pacientes del establecimiento

de Salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017 presentan un alto grado de satisfacción (81,7%) respecto a la calidad de atención odontológica brindada.

**Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016).** Realizaron un trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán Chiclayo, periodo agosto a octubre 2016”. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán. Chiclayo agosto a octubre, 2016. **Metodología:** Tipo de estudio: se realizó un estudio descriptivo transversal. Población y muestra: Se evaluó a 139 padres que visitaron la Clínica estomatológica. Material y método: se empleó un cuestionario elaborado por 16 preguntas que incluyen dos dimensiones. **Resultados:** El nivel de satisfacción de la dimensión profesional y humana se encontró en un nivel muy alto ya que el 51% de padres estuvieron muy satisfechos, 47% satisfecho y un 2% regularmente satisfechos. El nivel de satisfacción según la dimensión entorno mostró a un 44% de padres de familia muy satisfechos, otro 52% satisfechos y un 4% regularmente satisfechos. **Conclusión:** La evaluación del nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica de la Universidad Señor de Sipán permitió demostrar una alta satisfacción ya que solo un 1% de todos los encuestados indicaron estar muy insatisfechos.

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

### **Satisfacción**

La satisfacción se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud permita cumplir con las expectativas del usuario.<sup>18</sup>

Según el MINSA, la palabra Satisfacción desde el punto de vista del usuario, es un indicador en el cual el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio que se recibe en relación con las condiciones de las áreas físicas, siendo de gran importancia ya que facilita información del éxito del proveedor del servicio para lograr cumplir con las expectativas del usuario.<sup>19</sup>

Dicha satisfacción es alcanzada cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario.<sup>20</sup>

Por esta razón cada paciente que se encuentre satisfecho en su atención se logra cumplir el objetivo de cada institución en ser la mejor y obtener un mejor desempeño en las funciones que realizan convirtiéndola en una entidad de salud exitosa.<sup>21</sup>

### **Satisfacción del cliente**

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, de tal manera que, si las expectativas son mayores que la percepción del servicio, la satisfacción disminuirá.<sup>22</sup>

Por lo tanto, la satisfacción no se puede considerar como una dimensión estática, ya que puede aumentar o disminuir en función a las experiencias propias, así como promesas y compromisos que el propio sistema alcanza con los pacientes.<sup>22</sup>

De acuerdo a Saturno, podemos distinguir dos grupos metodológicos según la forma de participación del usuario sea activa o requerida, y mediante los cuales, el paciente puede participar en la mejora continua de la calidad, puesto que es el que recibe la asistencia sanitaria.<sup>22</sup>

Kotler define la satisfacción como sentimiento de placer o decepción que resulta de comparar el resultado percibido de un producto o de una persona, en relación con el cuidado previo, la conducta individual acerca de la salud, la tolerancia al tratamiento y el estado de salud del individuo.<sup>23</sup>

### **Elementos en satisfacción**

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes:

- Organizativos.
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en



el momento que entra al centro de salud y donde influyen los diversos factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser personalizar la atención de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano (familiares, amigos, etc.), deseos y circunstancias propias de cada momento.<sup>18</sup>

### **Nivel de satisfacción**

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.<sup>18</sup>

Por este motivo las instituciones buscan complacer a sus pacientes

mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que promete.<sup>18</sup>

Salazar G. (2006). Concluye en forma general, la valoración que da el paciente al aspecto técnico científico en términos de buena práctica odontológica en la atención está relacionado directamente con el nivel de satisfacción global que el paciente percibe respecto de la relación interpersonal establecida con el odontólogo y demás personal.<sup>24</sup>

Para medir el nivel de satisfacción del paciente odontológico, se considera la escala:

- a) Muy insatisfecho. (1)
- b) Insatisfecho. (2)
- c) Neutro. (3)
- d) Satisfecho. (4)
- e) Muy satisfecho. (5)

Se entiende que los números, son los valores con que se califican a cada escala, las mismas que se encuentran como alternativas en un cuestionario debidamente estructurado y validado.<sup>24</sup>

### **Dimensiones de satisfacción**

- Dimensión humana: Está referida al aspecto interpersonal en la atención referida al respeto, trato, paciencia, confianza y otros relacionados a las características individuales.<sup>25</sup>

- Dimensión profesional: Se refieren básicamente a la interacción entre paciente y el equipo técnico quienes influyen en la atención médica bajo los intereses de los pacientes.
- Dimensión entorno: Es la capacidad de generar satisfacción a través del medio físico, esta dimensión está referida básicamente a aspectos científico-técnicos en la atención de salud.
- Confiabilidad: Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa. En un sentido más amplio, significa que la institución cumple sus promesas acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios (entregar lo que se promete).<sup>25</sup>
- Validez: Es la característica principal del servicio que brinda el médico de una manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera en concordancia con las expectativas del paciente.
- Lealtad: Es el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos creando un valor tan consistente, que quieran regresar por más.<sup>25</sup>

### **Satisfacción del usuario externo**

El usuario externo es aquella persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de manera continua y con calidad, en el

contexto de familia y comunidad.<sup>21</sup>

La satisfacción del usuario externo es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Sin embargo, puede no solucionar su problema y estar satisfecho con la atención que recibió o al contrario superar su problema y estar disconforme con la atención.<sup>21</sup>

La OMS determina la calidad como un alto nivel de excelencia profesional usando eficazmente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, de tal manera que se logre un alto grado de satisfacción y produciendo un impacto final positivo en salud.<sup>26</sup>

Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, de este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.<sup>26</sup>

Satisfacción de usuario consiste en que el prestador de servicios de salud debe contar con los conocimientos y habilidades que le permitan realizar los procedimientos clínicos adecuados y oportunos de conformidad con las necesidades con el usuario, aplicando la ciencia y la tecnología médica de una manera beneficiosa para la salud del usuario.<sup>27</sup>

### **Puntos importantes que conforman la satisfacción:**

Está constituido por tres importantes puntos:

1. El producto observado: Es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron .
2. Las expectativas: El cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca.<sup>21</sup>
3. 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:
  - Insatisfacción: Está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.<sup>21</sup>
  - Satisfacción: Ocurre cuando la atención recibida y lo ofrecido por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento.<sup>21</sup>

Considerando qué tan satisfechos están los pacientes se puede conocer su grado de lealtad hacia los centros o servicios médicos que los atendieron.

Un paciente satisfecho será leal cuando no exista alguien quien le ofrezca una mejor oferta, logrando que acuda por las conveniencias de su atención siendo este un paciente con lealtad condicional. En cambio, un paciente a quien se le brindó un extra en su atención queda complacido solucionando

su malestar luego de haber visitado varias instituciones sin ninguna mejora y lograr recuperarse gracias a nuestro servicio brindado, produciendo una lealtad incondicional.<sup>28</sup>

Por todos estos aspectos las instituciones inteligentes tratan de complacer de la mejor manera a sus pacientes mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos en cuanto a la salud bucal tanto desde el inicio del tratamiento como con la culminación del mismo y dar un resultado más amplio que lo que esperaba el usuario del servicio brindado.<sup>28</sup>

La medición de los niveles de satisfacción de los usuarios es una parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. La importancia de conocer el nivel de satisfacción e intentar elevarlo, basándonos que un paciente satisfecho se apegue mejor a los tratamientos y cuidados indicados por el estomatólogo, y esto hace que mejore su condición de salud.<sup>30</sup>

### **Cómo superar las expectativas de servicio al cliente**

Superar las expectativas del cliente, significa complacerlo en lo que desea, además sorprendiendo y otorgando más de lo que espera; convirtiéndose prácticamente en una filosofía.<sup>31</sup>

Entonces, una de las principales formas que permiten superar las expectativas del servicio, es la manera cómo se viene llevando la relación con el cliente.<sup>31</sup>

Además, es importante, la mejora de la calidad en el servicio; y para que

se logre esto, es necesario las actuaciones tanto del personal, como el buen funcionamiento de los procesos y sistemas de la empresa.

Es decir, que la definición de los servicios debe estar bien adaptados a las necesidades y expectativas de los clientes; así se obtendría un valor agregado al servicio suministrado, consiguiendo adelantarse o sobrepasar las expectativas de sus usuarios, alcanzando la excelencia y el liderazgo empresarial<sup>31</sup>

De esta manera, es preciso mencionar que, el enfoque de servicio exige que las organizaciones de hoy, determinen con claridad quiénes y cómo son sus clientes, estableciendo los modos adecuados para brindarles sus servicios, inclusive, dando un servicio más allá de lo que ellos esperan.<sup>31</sup>

### **Calidad en la atención Odontológica**

Inoue (2008) precisa a la calidad en la atención odontológica como la suma de elementos y características del servicio ofrecido, que demuestran ciertas habilidades para satisfacer las necesidades de los pacientes.<sup>32</sup>

La calidad no es puntualmente sinónimo de mayor tecnología, mejor trato, bajos costos, mayor número de tratamientos, solución de problemas del cliente, capacidad técnica y ética del profesional; sino que es la suma de todos estos factores y muchos otros.<sup>32</sup>

El odontólogo actual, para alcanzar su éxito profesional, debe ostentar de vastos, conocimientos actualizados y comprender los temas que aquejan a la práctica odontológica, a la vez debe poseer habilidades que incluyan

la investigación, análisis, solución de problemas, manipulación de materiales e instrumental, planificación, comunicación, coordinación y trabajo en equipo, al igual que entender su importancia en la práctica odontológica.<sup>32</sup>

Por último, Inoue (2008) aduce que la calidad abarca la excelencia, disciplina, adaptación a lo requerido, lograr procesos y resultados que no solo cumplan los objetivos sanitarios, sino que logre un alto grado o nivel de satisfacción en los pacientes.<sup>32</sup>



### **III. Hipótesis**

- La investigación por ser de nivel descriptiva no planteó hipótesis, ya que sólo determinó el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II.

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>33</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>33</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>34</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>34</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>34</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>34</sup>

## Nivel de investigación

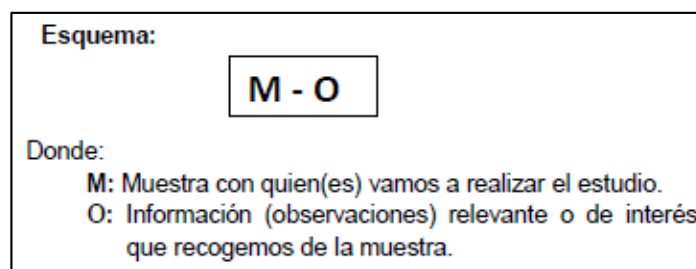
La presente investigación es de nivel descriptivo.

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) su finalidad fue 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>33</sup>

## Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental (observacional).

- Hernández R. Fernández C. Baptista M. (2014) se realizó sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.<sup>33</sup>
  - Esquema de investigación



## **4.2 Población y muestra**

### **Población:**

Estuvo conformada por 40 padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

### **Criterios de selección:**

Criterios de inclusión:

- Padres u apoderado de ambos sexos mayores de 18 años.
- Padres u apoderado que acudieron con su menor hijo al servicio de Odontopediatría II.
- Padres u apoderado que aceptaron participar de la investigación.
- Padres u apoderado que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Padres de familia que manifestaron su deseo de no participar en la investigación.
- Padres u apoderado menores de 18 años.

### **Muestra**

La muestra fue la misma población, al ser una cantidad pequeña fue posible de estudiar y aplicar el instrumento a todas las unidades de estudio en el periodo de estudio; se tomaron a los 40 padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica.

### 4.3 Definición y operacionalización de variables e indicadores

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN		INDICADOR	VALOR
			TIPO	ESCALA		
<b>SATISFACCIÓN</b>	Complacencia del usuario en función de sus expectativas por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. <sup>2</sup>	Profesional humana	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario 1ª a 11ª pregunta (Escala de Likert)	1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Neutro. 4: Satisfecho. 5: Muy satisfecho.
		Entorno	Cualitativa	Ordinal	Cuestionario 12ª a 16ª pregunta (Escala de Likert)	1: Muy insatisfecho. 2: Insatisfecho. 3: Neutro. 4: Satisfecho. 5: Muy satisfecho.
COVARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	TIPO	ESCALA	INDICADOR	VALOR
<b>EDAD</b>	Tiempo vivido por una persona desde su nacimiento <sup>35</sup> .	-	Cuantitativa	Razón	DNI	1: 18 a 30 años 2: 31 a 45 años 3: 46 a más años
<b>GÉNERO</b>	Características sexuales y fenotípicas del estudiante <sup>36</sup> .	-	Cualitativa	Nominal	DNI	1: Masculino 2: Femenino

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

##### **Técnica**

Encuesta: Esta técnica permitió aplicar el instrumento a los padres enfocándose en el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II.

##### **Instrumento**

Cuestionario: Estuvo elaborado por 16 preguntas dirigidas al nivel de satisfacción, el cual estuvo dividido en dos dimensiones, la primera fue la dimensión profesional humana la cual consta de 11 preguntas con respuestas de escala de medida ordinal y de tipo Likert; mientras que la dimensión entorno consta de 5 preguntas con respuestas de escala de medida ordinal y de tipo Likert. (Anexo 02)

La validación del instrumento fue realizada en la Universidad Señor de Sipán, Lambayeque – Perú; por Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016); quien aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach lo que corroboró la confiabilidad del instrumento.

El cuestionario presentó 5 valores de respuesta para cada pregunta. Se cuantificará con 1= Muy Insatisfecho; 2= Insatisfecho; 3= Regular; 4= Satisfecho; 5= Muy satisfecho.

Por lo que, de forma global, el cuestionario de 16 preguntas se agrupó en los siguientes intervalos:

- Muy insatisfecho = 0 – 16 puntos
- Insatisfecho = 17 a 32 puntos
- Neutro = 33 a 48 puntos
- Satisfecho = 49 a 64 puntos
- Muy satisfecho = 65 a 80 puntos

La primera parte del cuestionario presentó 11 preguntas, para la dimensión profesional humana; se agrupó en los siguientes intervalos:

- Muy insatisfecho = 0 – 11 puntos
- Insatisfecho = 12 a 22 puntos
- Neutro = 23 a 33 puntos
- Satisfecho = 34 a 44 puntos
- Muy satisfecho = 45 a 55 puntos

La segunda parte presenta 5 preguntas, para la dimensión entorno; se agrupó en los siguientes intervalos:

- Muy insatisfecho = 0 – 5 puntos
- Insatisfecho = 6 a 10 puntos
- Neutro = 11 a 15 puntos
- Satisfecho = 16 a 20 puntos
- Muy satisfecho = 21 a 25 puntos

## **Procedimiento**

- Se coordinó con la Dirección de la Escuela Profesional de Odontología de la Facultad de Ciencias de la Salud de ULADECH Católica.
- Se solicitó el permiso correspondiente al Director de la Clínica Odontológica para ejecutar la investigación mediante una carta de autorización. (Anexo 04)
- Se coordinó con la docente del área de Odontopediatría II, con el objetivo de que autorice el desarrollo de la investigación, recalando así importancia de dicha investigación.
- Se realizó la selección de la muestra respetando los criterios de selección, tanto de inclusión como de exclusión.
- Se aplicó un consentimiento informado, al padre o apoderado de cada menor atendido en el área, quien firmó voluntariamente el documento aceptando su participación en la investigación . (Anexo 03)
- Se aplicó el cuestionario de 16 preguntas referentes al nivel de satisfacción. (Anexo 01)
- La información recolectada del cuestionario sirvió para su posterior análisis estadístico.

### **4.5 Plan de análisis**

La información registrada en el cuestionario fue digitalizada a una base de datos en el programa ofimático Microsoft Excel 2015, donde se ordenó,



organizó y codificó cada ítem.

Luego se exportó al software estadístico IBM SPSS v.24 donde se realizó el tratamiento estadístico, se elaboraron las tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y gráficos de barras según la naturaleza de las variables, empleando la estadística descriptiva.

El análisis de resultados se realizó acorde los objetivos formulados, mediante la contrastación con las investigaciones descritas en los antecedentes; luego se elaboraron las conclusiones y recomendaciones necesarias.

#### 4.6 Matriz de consistencia

### TITULO: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA DE SUS HIJOS EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	VARIABLE	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General:</b>            Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b>            Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.            Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.            Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión profesional humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.            Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN</b></p> <p><b>Dimensión Profesional humana</b></p> <p><b>Dimensión entorno</b></p> <p><b>Covariable:</b></p> <p>Edad</p> <p>Sexo</p>	<p>Por ser una investigación de nivel descriptiva, no se formuló 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 y la muestra estuvo conformada por 40 padres de paciente niños.</p>

#### 4.7 Principios éticos.

La investigación tomó en cuenta los principios éticos determinados en el Código de Ética para la Investigación v.004, aprobado por con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH del Consejo Universitario de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

- **Protección de la persona:** El bienestar y seguridad de las personas es el fin supremo de toda investigación, y por ello, se debe proteger su dignidad, identidad, diversidad socio cultural, confidencialidad, privacidad, creencia y religión. Este principio no sólo implica que las personas que son sujeto de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino que también deben protegerse sus derechos fundamentales si se encuentran en situación de vulnerabilidad.<sup>37</sup>
- **Libre participación y derecho a estar informado:** Las personas que participan en las actividades de investigación tienen el derecho de estar bien informados sobre los propósitos y fines de la investigación que desarrollan o en la que participan; y tienen la libertad de elegir si participan en ella, por voluntad propia. En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.<sup>37</sup>
- **Beneficencia y no maleficencia:** Toda investigación debe tener un balance riesgo-beneficio positivo y justificado, para asegurar el cuidado de la vida

y 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>37</sup>

- **Justicia:** El investigador debe anteponer la justicia y el bien común antes que el interés personal. Así como, ejercer un juicio razonable y asegurarse que las limitaciones de su conocimiento o capacidades, o sesgos, no den lugar a prácticas injustas. El investigador está obligado a tratar equitativamente a quienes participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación, y pueden acceder a los resultados del proyecto de investigación.<sup>37</sup>
- **Integridad científica:** El investigador evita el engaño en todos los aspectos de la investigación; evaluar y declarar los daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, el investigador debe proceder con rigor científico, asegurando la validez de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar la veracidad en todo el proceso de investigación, desde la formulación, desarrollo, análisis, y comunicación de los resultados.<sup>37</sup>

Se respetó los principios de la Declaración de Helsinki, adoptada por la 18ª Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), revisada por la 29ª Asamblea Médica Mundial (Tokio, 1975) y modificada en Fortaleza – Brasil (octubre, 2013), que 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>38</sup>

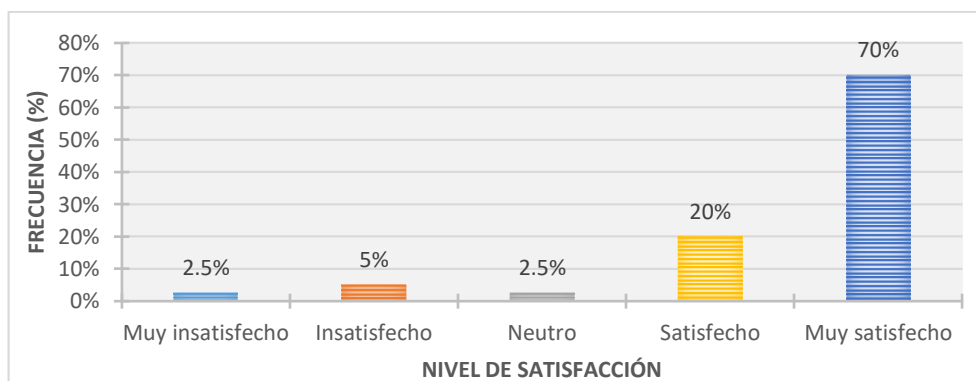
## V. Resultados

### 5.1. Resultados:

**Tabla 1.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	1	2.5%
Insatisfecho	2	5%
Neutro	1	2.5%
Satisfecho	8	20%
Muy satisfecho	28	70%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 01.

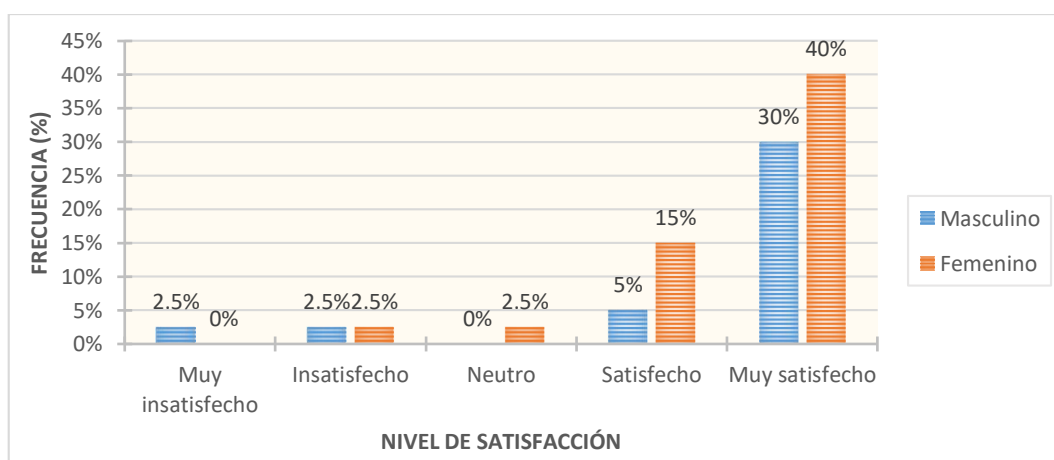
**Gráfico 1.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019

**Interpretación:** El nivel de satisfacción de los padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II en el año 2019 fue 70% (28) muy satisfecho, el 20% (8) estuvo satisfecho, un 2,5% (1) se mostró neutro; un 5% (2) insatisfecho y sólo un 2,5% (1) estuvo muy insatisfecho.

**Tabla 2.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

Nivel de satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino		f	%
	f	%	f	%		
<b>Muy insatisfecho</b>	1	2.5%	0	0%	1	2.5%
<b>Insatisfecho</b>	1	2.5%	1	2.5%	2	5%
<b>Neutro</b>	0	0%	1	2.5%	1	2.5%
<b>Satisfecho</b>	2	5%	6	15%	8	20%
<b>Muy satisfecho</b>	12	30%	16	40%	28	70%
<b>Total</b>	16	40%	24	60%	40	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 02.

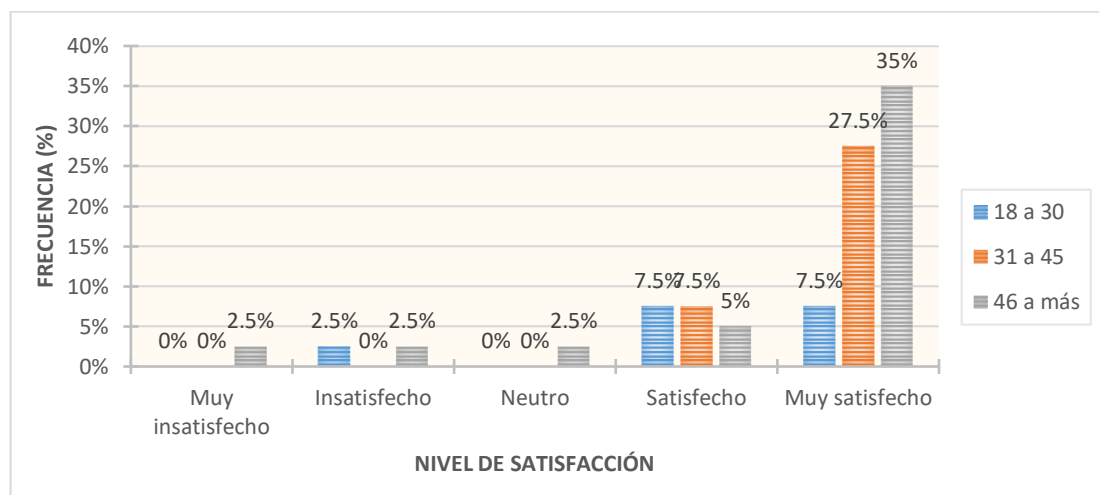
**Gráfico 2.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción de los padres según género masculino fue 30% (12) muy satisfecho, el 5% (2) se mostró satisfecho, el 2,5% (1) insatisfecho y un 2,5% (1) muy insatisfecho; según género femenino, el 40% (16) mostró un nivel muy satisfecho, el 15% (6) satisfecho, un 2,5% (1) neutro y el 2,5% (1) estuvo insatisfecho.

**Tabla 3.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

Nivel de satisfacción	Edad						Total	
	18 a 30		31 a 45		46 a más		f	%
	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy insatisfecho</b>	0	0%	0	0%	1	2.5%	1	2.5%
<b>Insatisfecho</b>	1	2.5%	0	0%	1	2.5%	2	5%
<b>Neutro</b>	0	0%	0	0%	1	2.5%	1	2.5%
<b>Satisfecho</b>	3	7.5%	3	7.5%	2	5%	8	20%
<b>Muy satisfecho</b>	3	7.5%	11	27.5%	14	35%	28	70%
<b>Total</b>	7	17.5%	14	35.0%	19	47.5%	40	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 03.

**Gráfico 3.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción de los padres según edad el grupo de 18 a 30 años fue 7,5% (3) muy satisfecho, 7,5% (3) satisfecho; y 2,5% (1) insatisfecho; en el grupo de 31 a 45 años el 27,5% (11) se mostró muy satisfecho y el 7,5% (3) satisfecho;

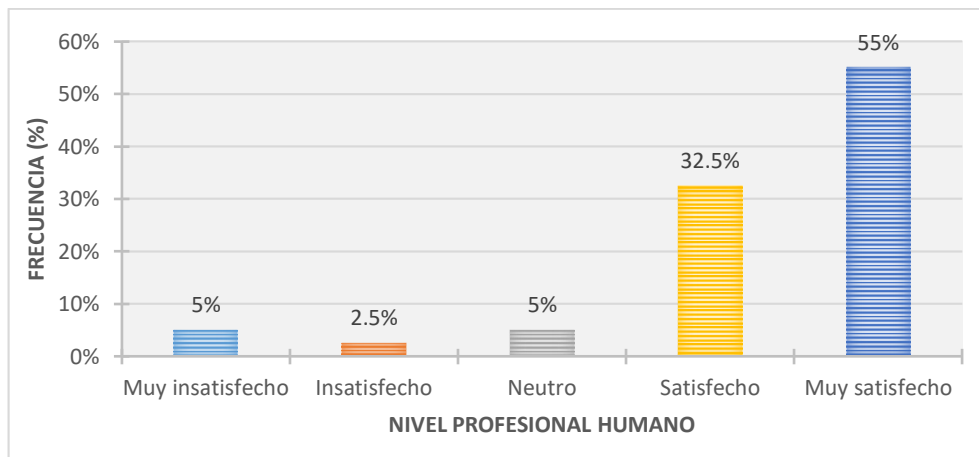
en el grupo de 46 años a más, el 35% estuvo muy satisfecho, el 5% (2) satisfecho, un 2,5% (1) estuvieron neutros, el 2,5% (1) estuvo insatisfecho y el 2,5% (1) muy insatisfecho.



**Tabla 4.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión profesional humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

<b>Dimensión profesional humana</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	2	5%
<b>Insatisfecho</b>	1	2.5%
<b>Neutro</b>	2	5%
<b>Satisfecho</b>	13	32.5%
<b>Muy satisfecho</b>	22	55%
<b>Total</b>	40	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos



Fuente: Datos de la tabla 04.

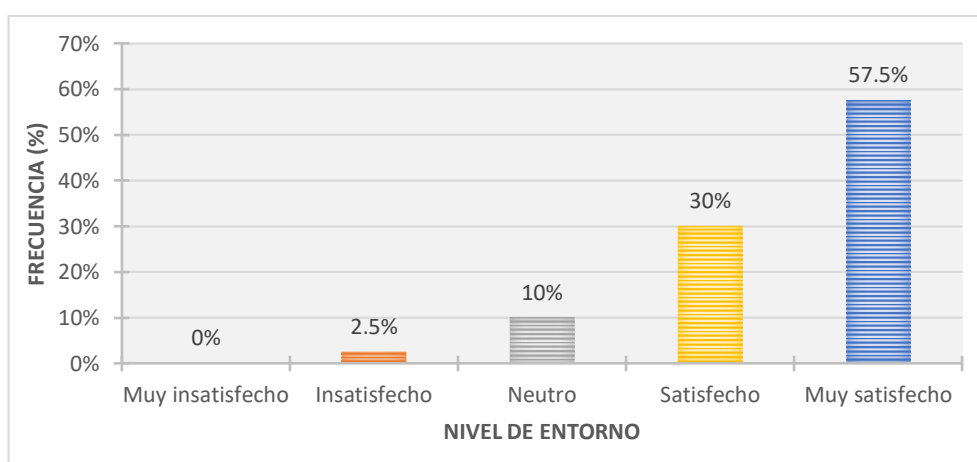
**Gráfico 4.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión profesional humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción según dimensión profesional humana fue 55% (22) muy satisfecho, un 32,5% (13) estuvo satisfecho, un 5% (2) se mostró neutro; un 2,5% (1) estuvieron insatisfechos y un 5% (2) estuvieron muy insatisfechos.

**Tabla 5.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

<b>Dimensión entorno</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	0	0%
<b>Insatisfecho</b>	1	2.5%
<b>Neutro</b>	4	10%
<b>Satisfecho</b>	12	30%
<b>Muy satisfecho</b>	23	57.5%
<b>Total</b>	40	100%

Fuente: Ficha de recolección de datos.



Fuente: Datos de la tabla 05.

**Gráfico 5.-** Nivel de satisfacción de los padres de familia según dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, Departamento de Áncash, 2019.

**Interpretación:** El nivel de satisfacción según dimensión entorno fue 57,5% (23) muy satisfecho, seguido del 30% (12) que estuvo satisfecho; el 10% (4) se mostró con un nivel neutro; un 2,5% (1) estuvieron insatisfechos.

## 5.2. Análisis de resultados

La investigación se orienta al nivel de satisfacción de los padres de familia ante los tratamientos en la asignatura de Odontopediatría II, sin la intervención de alguna otra variable interviniente. Es por ello que una vez obtenidos los resultados congruentes a los objetivos formulados se logró contrastar los hallazgos con los antecedentes descritos :

1. La investigación logró determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica en el año 2019 en mayor proporción para el 70% (28) fue muy satisfecho. Valores semejantes se hallaron en el estudio de Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016) quien observó que el 49% de los padres se mostraban muy satisfechos. De modo similar, en el estudio de Sabbagh H, Sijini O.<sup>9</sup> (Arabia Saudita, 2020) el 56,5% de padres se sintieron totalmente satisfechos. Esta valoración similar de muy satisfecho podría resultar luego de que los padres compararon la experiencia de la atención con sus expectativas ante el tratamiento odontológico que recibieron sus menores hijos. Mientras que, valores diferentes se evidenciaron en el estudio de Fabián A, et al.<sup>14</sup> (Lima, 2022) evidenció un nivel satisfecho en el 96,7% de los pacientes. De la misma manera, para Viscaíno K.<sup>13</sup> (Ecuador, 2016) el 92,7% se mostró satisfecho con la atención brindada. Entre tanto, para Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017) el 81,7% se mostró con satisfacción alta. De modo similar, para Camacho J.<sup>10</sup> (Lima, 2018) el 51,5% estaban satisfechos. El encontrar gran cantidad de padres satisfechos, es un

indicador de que las diversas instituciones que brindan servicios odontológicos a niños realizan una buena labor tanto en tratamientos como en calidad de servicio. Mientras que, datos muy distintos se mostraron en el estudio de Cavallari I, Bono A.<sup>8</sup> (Argentina, 2021) quien concluyó que el nivel de satisfacción fue 46% bajo. Por otra parte, para Lara J, Hermosa R.<sup>15</sup> (Lima, 2020) el 88,6% de los pacientes se indicaron estar insatisfechos. Esto podría deberse a que aplicaron otro instrumento de recolección de datos; además evidencia que existe un de padres de familia que afirman experimentar un grado de insatisfacción frente a la consulta odontológica que paso su menor hijo (Tabla 1).

2. Del mismo modo, se logró determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia según género en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II fue muy satisfecho en el 30% (12) del género masculino y en el 40% (16) del género femenino. De modo similar, para Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016) los padres de familia se sintieron muy satisfechos, tanto en el 30% del género femenino y en el 29% del género masculino. Por su parte, para Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017) la satisfacción fue alta en el 40% hombres y en el 41,7% de mujeres. Entre tanto, para Viscaíno K.<sup>13</sup> (Ecuador, 2016) el 53,6% del género femenino y el 39,1% del género masculino se mostraron satisfechos. Estos resultados evidencian que la gran mayoría de padres y madres de familia se muestran satisfechos y muy satisfechos ante la consulta odontológica; además las madres son las que en mayor de los casos acompañan al menor a su tratamiento dental; por ello la mayor proporción de mujeres muy

satisfechas en la población de estudio. Mientras que, valores diferentes se evidenciaron en el estudio de Lara J, Hermosa R.<sup>15</sup> (Lima, 2020) donde el 49,4% del sexo masculino y el 39,3% del sexo femenino estuvieron insatisfechos. Esta diferencia podría ser por el instrumento aplicado y las dimensiones que abarca; por ello se aprecia ciertas falencias en el servicio de odontología; el cual podría deberse a que el operador no brindó la información previa al examen bucal de su menor hijo, un detalle que debiese ser tomado en cuenta puesto que influye en la imagen que se tiene en la práctica dental . (Tabla 2)

3. Asimismo, los resultados demostraron que el nivel de satisfacción de los padres de familia según edad en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II fue muy satisfecho con mayor proporción en el 27,5% (11) del grupo de 31 a 45 años, y en el 35% (14) de 46 años a más. De igual modo, para Viscaíno K.<sup>13</sup> (Ecuador, 2016) en mayor proporción el 35% del grupo de 18 a 49 años estuvo muy satisfecho. Asimismo, para Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016) el 25% del grupo de 18 a 49 años y el 24% del grupo de 50 a más años estuvieron muy satisfechos. De modo similar, para Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017) el 35,5% el grupo de 18 a 35 años, y; el 26,2% de 36 a 55 años mostraron una alta satisfacción. Esta similitud podría explicarse a las experiencias percibidas por los padres, que mayormente tienden a tener más de 30 años, además, podríamos afirmar que a mayor edad de los padres y/o apoderados de los menores, mayor es su expectativa sobre la consulta odontológica, evidenciándose así la importancia que debe prestar el operador para

mejorar el nivel de percepción de la satisfacción. Mientras que, datos muy distintos se evidenciaron en el estudio de Lara J, Hermosa R.<sup>15</sup> (Lima, 2020) donde el 35,5% del grupo de 35 a 49 años estuvo insatisfecho. Esta diferencia podría ser porque no todas las personas tienen la misma percepción ante situaciones similares, sino que influye mucho sus expectativas que pueden tener, como el considerar en gran medida la información que el profesional les brinda sobre su situación de salud y las recomendaciones que éstos le brinden, hecho que puede variar mucho el nivel de satisfacción (Tabla 3).

4. Igualmente, se observó que el nivel de satisfacción de los padres de familia según la dimensión profesional y humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II fue 55% (22) muy satisfecho. De modo similar, Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016) identificó que el 51% de padres estuvieron muy satisfechos. Asimismo, en el estudio de Fabián A, et al.<sup>14</sup> (Lima, 2022) el 93,3% se mostraron satisfechos. Para Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017) el 66,7% estuvo satisfecho. Esta valoración obtenida podría ser a la seguridad que brindó el operador al niño, a la explicación sobre el resultado de la consulta odontológica, la higiene del operador, al respeto por la privacidad del niño y por el trato recibido. Mientras que, valores diferentes se evidenciaron en el estudio Salazar C.<sup>16</sup> (Trujillo, 2018) donde el nivel de satisfacción fue 46,7% indiferente. Este resultado evidencia el mayor interés que tiene el odontólogo para lograr que el paciente se sienta seguro y en confianza,

además del cuidado que se tiene respecto de la discreción a la hora de la atención dental (Tabla 4).

5. Finalmente, los resultados permitieron determinar que el nivel de satisfacción de los padres de familia según la dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II fue 57,5% (23) muy satisfecho. Del mismo modo para Majuán W.<sup>11</sup> (Pimentel, 2016) el 44% de padres de familia se encuentran muy satisfechos. Esta similitud podría deberse al equipo odontológico usado durante la atención a su niño, la limpieza del local y la duración de la consulta odontológica, y la infraestructura. Por su parte, para Mamani A.<sup>17</sup> (Puno, 2017) el 66,7% estuvo satisfecho. De la misma manera, para Fabián A, et al.<sup>14</sup> (Lima, 2022) el 93,3% se mostraron satisfechos. Del mismo modo, para Salazar C.<sup>16</sup> (Trujillo, 2018) el 56,7% consideraron sentirse satisfechos. Los resultados demuestran que el 87,5% se encuentra satisfecho y muy satisfecho respecto al entorno, el cual incluye los horarios de atención de la institución, así como la limpieza del área de tratamiento, así como del área de espera; además de materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su hijo (Tabla 5).

## VI. Conclusiones

1. El nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica en el año 2019 es bueno considerándose como muy satisfecho 70% (28) y satisfecho 20% (8), lo cual denota las fortalezas del personal, así como del servicio y la calidad de atención.
2. El nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II según género masculino 30% (12) y género femenino 40% (12) es muy satisfecho.
3. El nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II según edad de 18 a 30 años es 7,5% (3), 31 a 45 años es 27,5% (11) y finalmente de 46 a más años es 35% (14) es muy satisfecho.
4. El nivel de satisfacción de los padres de familia según la dimensión profesional y humana en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II es muy satisfecho 55% (22), esta alta percepción es referente al trato seguridad, información, higiene por parte del operador.
5. El nivel de satisfacción de los padres de familia según la dimensión entorno en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II es muy satisfecho 57,5% (23), demostrando una buena percepción sobre el equipo odontológico, mobiliario, horarios y limpieza del ambiente de consulta.



## **Aspectos complementarios**

### **Recomendaciones:**

- A los directivos de la Clínica odontológica, buscar con mayor énfasis el mejoramiento continuo de capacidades y habilidades técnico operativo, así como el perfeccionamiento profesional, de los odontólogos y operadores que laboran, a fin de brindar servicios con mayor eficacia en beneficio del paciente .
  
- A futuros investigadores, realizar estudios correlacionales o explicativos con otra variable que influya en la satisfacción de los pacientes, como calidad de atención y calidad de servicio .

## Referencias bibliográficas:

1. Castro A, Sánchez M. Objetivos de vida y satisfacción autopercebida en estudiantes universitarios. *Psicothema*. [Internet]. 2000 [Citado 20 marzo 2022]; 12(1): 87-92. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2007606>
2. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud; 1990. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/scieloOrg/php/reference.php?pid=S0864-2125200600040003&caller=scielo.sld.cu&lang=es>
3. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista]. Tacna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; 2012. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2928>
4. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev. Estomatol. Herediana* [Internet]. 2015 [citado 20 marzo 2022]; 25(2): 122-132. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es)
5. Agudelo A, Valencia Y, Oullón E, Betancur G, Restrepo M, Peláez V. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud IPS

- Universitaria (Medellín). Rev Fac Odontol Univ Antioq [Internet]. 2014 [Citado 20 marzo 2022]; 19 (2) 13-23. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v19n2/v19n2a3.pdf>
6. Muza R, Muza P. Satisfacción del paciente con tres especialidades dentales RevChil Salud Pública. [Internet]. 2014 [Citado 20 marzo 2022]; 12(1): 12-7. Disponible en: <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/viewFile/1775/1697>
  7. Habib S, Ramalingam S, Beladi A, Habid A. Patient satisfaction with dental care provided by dental students. J Med Coll Ayub Abbottabad [Internet]. 2014 [Citado 20 marzo 2022]; 26 (3): 353-6. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25671946>
  8. Cavallari I, Bono A. Valoración de la satisfacción según los padres y/o responsables, servicio de odontopediatría, Hospital Pediátrico del Niño Jesús, Córdoba, Argentina. RevFacOdont [Internet]. 2021 [Citado 20 marzo 2022]; 31(1): e1589. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/35946/36051/127037>
  9. Sabbagh H, Sijini O. Parental Preference for Parental Separation and Their Satisfaction Regarding Their Children Dental Treatment in Pediatric Dental Clinics in Saudi Arabia. J Int Soc Prev Community Dent. [Internet]. 2020 [citado 29 abril 2022]; 10(1): 116–123. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7055347/>
  10. Camacho J. Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de Odontopediatría, INSN

durante diciembre 2016 a mayo 2017. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Dirección y organización de Hospitales y servicios de Salud]. Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2477>

11. Majuán W. Nivel de satisfacción de los padres frente a la primera consulta odontológica de sus hijos en la Clínica Estomatológica Universidad Señor de Sipán Chiclayo, periodo agosto a octubre 2016. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Pimente, Perú: Universidad Señor de Sipán; 2016. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4094>
12. 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, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11983/>
13. 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: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/4944/>
14. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 [Citado 20 marzo 2022]; 22(1): e1589. Disponible en: <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizont>

emed/article/view/1589

15. Lara J, Hermosa R. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana*. [Internet]. 2020 [Citado 20 marzo 2022]; 30(3): 145:152. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
16. 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/>
17. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo, MINSA, Puno 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano dentista]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2017. Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/4540/>
18. Pashanaste D. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. [Tesis para optar el Título de Licenciado en Enfermería]. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3314>
19. Rodriguez K. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental Dr. Rohobert Peña. [Tesis para optar el Título de Ingeniería Comercial]. Ecuador: Universidad Estatal del Milagro; 2016. Disponible en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3276>

20. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la Universidad de Las Américas. [Tesis para optar el título de odontóloga]. Ecuador: Universidad de Las Américas; 2016. Disponible en:
21. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente de Noveno Semestre y Posgrado de la Facultad de Odontología de la U.C.E. [Tesis para optar el título de odontólogo]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2017. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9691>
22. López A, Montiel J, Almerich J. 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. Disponible en: <http://roderic.uv.es/handle/10550/24925>
23. Sandoval B, Edinson W. Dimensiones del nivel de satisfacción de pacientes atendidos en la clínica odontológica de una universidad de Chiclayo, 2014 [Tesis para optar el Título de Médico Cirujano]. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2015. Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/320>
24. Salazar, G. Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. [Tesis para optar el grado Bachiller en estomatología]. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano

Heredia; 2006. Disponible en: [http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIAN\\_CARLOSALAZARLUNA.pdf](http://www.cop.org.pe/bib/tesis/GIAN_CARLOSALAZARLUNA.pdf)

25. Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia De Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4806>
26. Ortiz P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en el Micro Red VILLA-CHORRILLOS en el año 2014. [Tesis para optar el Título de Médico Cirujano]. Lima: Facultad de medicina humana; 2014. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/457>
27. Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. [Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería]. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería; 2016. Disponible en: <http://distancia.udh.edu.pe/handle/123456789/123>
28. Thompson I. La satisfacción del cliente. Rev Med. 2007 [Citado 20 marzo 2022]; Disponible en: <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>
29. De Barros, R. Imparato, C. Tedesco, K. Floriano, I., Gimenez, T. Lara, S. Pinto, C. Perfil de problemas orales en infantes y preescolares atendidos en el servicio de urgencias odontológicas de un centro de salud infantil de Brasil.

- Odontología, [Internet]. [Citado 20 marzo 2022]; 19(2): 17-29.  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996427/17-29.pdf>
30. García, C., Chenguayen, M., & Mormontoy, W. (2010). Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibidos y factores sociodemográficos asociados. *MPA e-Journal Med. Fam. & At. Prim. Int*, 4(1), 7-13.
31. Larrea Tello JC. Percepción de la calidad del servicio de categorización de pensiones de enseñanza en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2009 Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=61436>
32. 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>
33. Hernández R. Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación científica. 6ª ed. México: Mc Graw Hill; 2014. Disponible en: <https://n9.cl/65f>
34. Supo J. Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación. Perú: Bioestadístico; 2015. Disponible en: <https://seminariosdeinvestigacion.com/>



35. SMU. Edad. Ser Médico. [Internet]. 2015 [citado 13 abril 2019]. Disponible en: <https://www.smu.org.uy/cartelera/socio-cultural/edad.pdf>
36. Organización Mundial de la Salud. Género. OMS. 2019. Disponible en: <https://www.who.int/topics/gender/es/>
37. Instituto de investigación. Código de ética para la investigación. 4ª ed. Chimbote: ULADECH Católica; 2021. pp. 3–4. Disponible en: <https://web2020.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2020/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v004.pdf>
38. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. WMA. 2013. Disponible en: <https://n9.cl/es/s/mrs4>

# **ANEXOS**

**CUESTIONARIO: NIVEL DE SATISFACCIÓN**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2019**

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (X) la alternativa que más se ajuste a su percepción por cada interrogante, por lo cual a continuación se muestra las alternativas.

**1-** Muy Insatisfecho    **2-** Insatisfecho    **3-** Neutro    **4-** Satisfecho    **5-** Muy satisfecho

**Sexo:** M \_\_\_\_ F \_\_\_\_                      **Edad:** \_\_\_\_\_ años.

N°	SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
	PROFESIONAL Y HUMANA					
1	¿Cómo se siente con el trato que se le brindó a su menor hijo durante la consulta odontológica?					
2	¿Cómo se siente con la seguridad que le brindó el operador que le atendió a su hijo?					
3	¿Cómo se siente con el examen que le realizaron a su menor hijo durante la consulta odontológica?					
4	¿Cómo se siente con la información que se brinda antes del examen bucal a su hijo?					
5	¿Cómo se siente con la explicación sobre el resultado de la consulta odontológica?					
6	¿Cómo se siente con la explicación le brindaron acerca del cuidado que debe darle a su niño, al finalizar la consulta?					
7	¿Cómo se siente con la higiene del estudiante que atendió a su hijo durante la consulta odontológica?					
8	¿El estudiante le atendió en el horario programado?					
9	¿Cómo se siente con el respeto por la privacidad de su hijo?					
10	¿Cómo se siente con la capacidad del operador a cargo, al momento de realizar su trabajo?					
11	¿Cómo se siente con el trato recibido por parte del operador?					
	<b>ENTORNO</b>					
12	¿Cómo se siente con el equipo odontológico empleado durante la atención a su hijo?					
13	¿Cómo se siente con el horario de atención de la institución?					
14	¿Cómo se siente con el mobiliario, equipo y materiales necesarios que el consultorio tiene para la correcta atención de su hijo?					
15	¿Cómo se siente respecto a la limpieza de la clínica odontológica?					
16	¿Cómo se siente respecto a la consulta odontológica?					

Fuente: Majuán W. (Pimentel, 2016)<sup>11</sup>.

**VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): CD. Trinidad Milla Pablo Junior  
 1.2 Grado Académico: MAESTRO  
 1.3 Profesión: ODONTÓLOGO  
 1.4 Especialidad: \_\_\_\_\_  
 1.5 Institución donde labora: UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE  
 1.6 Cargo que desempeña: DOCENTE  
 1.7 Denominación del Instrumento: Nivel de Satisfacción  
 1.8 Autor del instrumento: Quezada Ramirez Ines Yaqueline

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS	Very	Malo	Regular	Bueno	Very
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					✓
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					✓
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					✓
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						28

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: 28

3.2. Promedio: 4,66

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Pablo Trinidad Milla  
 C.O.P. 2001  
 Firma



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): CD. Lucy Pereyra Carruitero  
 1.2 Grado Académico: Magíster  
 1.3 Profesión: Clasificación de conductas  
 1.4 Especialidad: Odontopediatría  
 1.5 Institución donde labora: Universidad Católica  
 1.6 Cargo que desempeña: Docente Titular  
 1.7 Denominación del Instrumento: Nivel de Satisfacción  
 1.8 Autor del instrumento: Quezada Ramirez Ines Yaqueline

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>20</b>	<b>5</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>					<b>25</b>	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 25  
 3.2. Promedio: 4,16  
 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_  
 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*[Firma manuscrita]*

Firma



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante (Experto): CD. Lucy Pereyra Carruitero  
 1.2 Grado Académico: Magíster  
 1.3 Profesión: Odontóloga  
 1.4 Especialidad: Odontopediátrica  
 1.5 Institución donde labora: Unidad Educativa  
 1.6 Cargo que desempeña: Docente Titular  
 1.7 Denominación del Instrumento: Nivel de Satisfacción  
 1.8 Autor del instrumento: Quezada Ramirez Ines Yaqueline

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					<b>20</b>	<b>5</b>
<b>SUMATORIA TOTAL</b>					<b>20</b>	<b>5</b>

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30  
 3.2. Promedio: 5  
 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR   
 NO FAVORABLE   
 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote  
 Facultad de Ciencias de la Salud  
 Escuela Profesional de Odontología  
 Norma De La Cruz Molina  
 C.I. 108080808

Firma

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

La validez de contenido, también denominada como validez de expertos, se obtiene mediante procedimientos estadísticos en base a una evaluación de una batería de ítems por parte de jueces escogidos por tener características similares a la población objetivo o por ser expertos en la temática.<sup>33</sup>

La V de Aiken es un coeficiente que permite cuantificar la relevancia de los ítems respecto a un dominio de contenido a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico.<sup>34</sup>

El coeficiente resultante puede tener valores entre 0 y 1. Cuanto el valor se acerque más a 1, entonces tendrá una mayor validez de contenido. Así, el valor 1 es el mayor valor posible e indica un acuerdo perfecto entre los jueces y expertos respecto a la mayor puntuación de validez que pueden recibir los ítems.<sup>34</sup>

### Valores observados:

Ítem	Claridad	Objetividad	Consistencia	Coherencia	Pertinencia	Suficiencia
Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6
<b>Juez 1</b>	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00
<b>Juez 2</b>	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00
<b>Juez 3</b>	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00

### Valores esperados:

Ítem	Claridad	Objetividad	Consistencia	Coherencia	Pertinencia	Suficiencia
Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6
<b>Juez 1</b>	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00
<b>Juez 2</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75
<b>Juez 3</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	1.00	0.75
<b>V de Aiken</b>	0.75	0.83	0.75	0.83	1.00	0.83

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

**V de Aiken      0.83**

El coeficiente V de Aiken es 0,83 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos tiene una buena validez.

Fuente: Elaboración propia de la investigadora

## **CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

### **Fiabilidad con el Alfa de Cronbach**

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de elementos</b>
0,827	16

Se observa una fiabilidad excelente

*Fuente: Majuán W. (Pimentel, 2016)<sup>11</sup>*





**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

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: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2019”** es dirigido por la estudiante QUEZADA RAMIREZ INES YAQUELINE, investigadora de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: Determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la atención odontológica de sus hijos en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, Distrito de Chimbote, Provincia del Santa, departamento de Áncash, 2019.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 20 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 de 978483527. Si desea, también podrá escribir al correo [ines\\_1404@hotmail.com](mailto:ines_1404@hotmail.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



**CARTA DE AUTORIZACIÓN**



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



"Año de la Lucha contra la Corrupción e Impunidad"

Chimbote, 26 de Setiembre del 2019

**CARTA N° 0118-2019- DIR-EPOD-FCCS-ULADECH Católica**

Sra.  
Mgtr. CD. Liliana Temoche Palacios  
Coordinadora de la Clínica Odontológica Uladech Católica.  
**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, la estudiante viene desarrollando la asignatura de Tesis II, a través de un trabajo denominado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ÁNCASH, 2019".

Para ejecutar su investigación, la alumna ha seleccionado la institución que Ud. dirige, por lo cual, solicito brindarle las facilidades del caso a la Sra. **QUEZADA RAMÍREZ, Inés Yaqueline**; a fin de realizar el presente trabajo.

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

Atentamente:

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
LOS ÁNGELES CHIMBOTE  
CLÍNICA ODONTOLÓGICA  
Mg. C.D. Liliana Temoche Palacios  
COORDINADORA

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGIA  
Mg. C.D. Wilfredo Ramos Torres  
DIRECTOR

**FOTOGRAFÍAS DEL PROCEDIMIENTO**

**Aplicación del consentimiento informado a los padres de familia frente al estudio**

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de la presente yo, [redacted], identificado(a) con DNI N° [redacted], autorizo mi participación en el proyecto de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019" realizada por la estudiante QUEZADA RAMÍREZ INÉS YAQUELINE de la escuela de Odontología de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, 2019.

Declaro haber sido informado(a) de forma clara y exhaustivamente sobre los objetivos, métodos y procedimientos que conlleva la investigación, que mi participación consistirá del desarrollo de un cuestionario elaborado por 16 preguntas; y que los datos se emplearán para fines de la investigación, siempre manteniendo el anonimato de mi persona.

Chimbote, 29 de Octubre del 2019.

FIRMA DEL PADRE

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**


Por medio de la presente yo, [redacted], identificado(a) con DNI N° [redacted], autorizo mi participación en el proyecto de investigación titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019" realizada por la estudiante QUEZADA RAMÍREZ INÉS YAQUELINE de la escuela de Odontología de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, 2019.

Declaro haber sido informado(a) de forma clara y exhaustivamente sobre los objetivos, métodos y procedimientos que conlleva la investigación, que mi participación consistirá del desarrollo de un cuestionario elaborado por 16 preguntas; y que los datos se emplearán para fines de la investigación, siempre manteniendo el anonimato de mi persona.

Chimbote, 11 de NOVIEMBRE del 2019.

FIRMA DEL PADRE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de la presente yo, [REDACTED], identificado(a) con DNI N° [REDACTED], autorizo mi participación en el proyecto de investigación titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019"** realizada por la estudiante QUEZADA RAMÍREZ INÉS YAQUELINE de la escuela de Odontología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, 2019.

Declaro haber sido informado(a) de forma clara y exhaustivamente sobre los objetivos, métodos y procedimientos que conlleva la investigación, que mi participación consistirá del desarrollo de un cuestionario elaborado por 16 preguntas; y que los datos se emplearán para fines de la investigación, siempre manteniendo el anonimato de mi persona.

Chimbote, 11 de Noviembre del 2019.

  
-----  
**FIRMA DEL PADRE**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de la presente yo, [REDACTED], identificado(a) con DNI N° [REDACTED], autorizo mi participación en el proyecto de investigación titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DE FAMILIA EN LA ASIGNATURA DE ODONTOPEDIATRÍA II DE LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA ULADECH CATÓLICA, DISTRITO DE CHIMBOTE, PROVINCIA DEL SANTA, DEPARTAMENTO DE ANCASH, 2019"** realizada por la estudiante QUEZADA RAMÍREZ INÉS YAQUELINE de la escuela de Odontología de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El objetivo de esta investigación es determinar el nivel de satisfacción de los padres de familia en la asignatura de Odontopediatría II de la Clínica Odontológica ULADECH Católica, distrito de Chimbote, provincia del Santa, departamento de Ancash, 2019.

Declaro haber sido informado(a) de forma clara y exhaustivamente sobre los objetivos, métodos y procedimientos que conlleva la investigación, que mi participación consistirá del desarrollo de un cuestionario elaborado por 16 preguntas; y que los datos se emplearán para fines de la investigación, siempre manteniendo el anonimato de mi persona.

Chimbote, 11 de Noviembre del 2019.

  
-----  
**FIRMA DEL PADRE**



## Aplicación del Cuestionario: Nivel de Satisfacción



