



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA  
TESIS**

**Satisfacción del paciente de la consulta  
odontológica en una clínica privada de Chiclayo,  
2021.**

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

**Autoras:**

Bach: Bances Tepe, Cynthia del Milagro

<https://orcid.org/0000-0002-8351-0684>

Bach: Ramos Ucañan, Neshlay Corin

<https://orcid.org/0000-0002-7361-1991>

**Asesora:**

Mg. CD. Esp. Coz de Postigo Isabel Cristina

<https://orcid.org/0000-0001-6631-5580>

**Línea de Investigación:**

**Calidad de Vida, Promoción de la Salud del Individuo y la  
Comunidad para el Desarrollo de la Sociedad**

**Sublínea de Investigación**

**Nuevas alternativas de prevención y el manejo de enfermedades  
crónicas y/o transmisibles**

**Pimentel – Perú**

**2024**

**SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN  
UNA CLÍNICA PRIVADA DE CHICLAYO, 2021**

**APROBACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

---

**Dra. CD. La Serna Solari Paola Beatriz**

**Presidente del jurado de tesis**

---

**Mg. CD. Julio Romero Gamboa**

**Secretario del jurado de tesis**

---

**Mg. CD. Ojeda Gomez Roberto Carlos**

**Vocal del jurado de tesis**

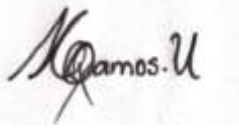

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la DECLARACIÓN JURADA, somos egresado (s) Bancos Tepe Cynthia del Milagro y Ramos Ucañan Neshlay Corin del Programa de Estudios de Estomatología de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

#### **Satisfacción del paciente de la consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Ramos Ucañan Neshlay Corin	DNI: 75251229	
Bancos Tepe Cynthia del Milagro	DNI: 77171366	

Pimentel, 19 de agosto del 2024.

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis finalizada. Nuevo formato parafraseado.docx**

AUTOR

**ucañan**

RECuento DE PALABRAS

**6554 Words**

RECuento DE CARACTERES

**35282 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**25 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**145.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 19, 2024 2:40 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 19, 2024 2:41 PM GMT-5****● 21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo general determinar el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo en el periodo 2021; asimismo, la metodología del estudio fue básica – descriptiva y diseño no experimental, en la que se empleó por técnicas de estudio la encuestas y por instrumento el cuestionario del SERVQUAL que fue medido a través de una escala Likert, la cual fue aplicado a una muestra de estudio de 145 pacientes de la clínica odontológica seleccionada. Los resultados de estudio fueron un nivel de satisfacción medio con un 44.1%, asimismo de acuerdo con las dimensiones como elementos tangibles se obtuvo un nivel medio con un 38.6%, en la dimensión confiabilidad se tuvo un nivel bajo con un 37.9%, en la dimensión capacidad de respuesta se tuvo un nivel medio con un 37.9%, seguido de la dimensión seguridad se tiene un nivel medio con un 32.4%, y el nivel de la empatía se tiene medio con un 37.9%. La conclusión fue que el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021 fue medio.

**Palabras clave:** satisfacción del paciente, consulta, clínica, pacientes.

## ABSTRACT

The general objective of this investigation was to determine the level of patient satisfaction of a dental consultation in a private clinic in Chiclayo in the period 2021; Likewise, the methodology of the study was basic - descriptive and non-experimental design, in which surveys were used through study techniques and the SERVQUAL questionnaire was used by instrument, which was measured through a Likert scale, which was applied to a sample. study of 145 patients from the selected dental clinic. The results of the study were a medium level of satisfaction with 44.1%, also according to the dimensions such as tangible elements, a medium level was obtained with 38.6%, in the reliability dimension there was a low level with 37.9%, in the responsiveness dimension had a medium level with 37.9%, followed by the security dimension with a medium level with 32.4%, and the level of empathy had a medium level with 37.9%. The conclusion was that the level of patient satisfaction of a dental consultation in a private clinic in Chiclayo, 2021 was medium.

**Keywords:** patient satisfaction, consultation, clinic, patients.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE INFORME DE INVESTIGACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD.....	iii
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	19
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	22
3.1. Resultados .....	22
3.2. Discusión .....	28
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
4.1. Conclusiones .....	32
4.2. Recomendaciones .....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS .....	39

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, diversas instituciones, tanto públicas como privadas, se enfocan en mejorar el bienestar de sus usuarios. Un informe de la Organización Mundial de la salud (OMS) en el 2022 revela que cerca de 3,5 mil millones de personas a nivel mundial sufren de problemas bucodentales, con aproximadamente 531 millones de niños afectados por caries, situación que empeora con el crecimiento. (1) De acuerdo con la OMS, Organización para la cooperación y el desarrollo Económico (OCDE) y el grupo Banco Mundial los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. (2)

En América Latina, este descontento también se observa en un análisis en el año 2020 por Sigua E., et al. (3), donde el 46% de los encuestados estaban insatisfechos con las medidas de seguridad durante la pandemia de Covid-19, generando desconfianza hacia los servicios odontológicos. En Colombia, en otro estudio la mitad de los usuarios están insatisfechos por servicios que no cumplen con las expectativas prometidas (4), y en Chile, el Ministerio de Salud reportó en 2022 un plan nacional de salud bucal 2021-2030 teniendo como objetivos promover el manejo adecuado de higiene y cuidado bucal en la población y fortalecer la cobertura efectiva de los servicios de salud bucal a lo largo de la vida de las personas. (5)

En Perú, el Ministerio de salud (MINSA) reporta que el 90.4% de la población sufre de problemas bucales, y un 84% de enfermedades bucodentales que afectan a mujeres embarazadas y diabéticos, debido a la inadecuada limpieza dental y falta de conocimiento sobre autocuidado. (6) Un estudio en Lima encontró que el 60% de las personas tiene inflamación gingival, y similarmente altas tasas de sangrado de encías y placas dentales, reflejando una generalizada mala higiene bucal, refiriendo que la larga espera y procedimientos más extensos de lo anunciado son principales causas de insatisfacción. (7)

Sin embargo, a pesar de la alta prevalencia de enfermedades de salud oral, la demanda de los servicios dentales es baja, esto puede deberse a



diversos factores como el nivel socioeconómico, asimismo la mala atención que refieren los pacientes. (8). Así lo demostró un estudio realizado en Huánuco donde muestra que el 51% de los usuarios están descontentos con los precios y la capacidad de respuesta de los servicios. (9) Este panorama subraya la importancia de las relaciones entre profesionales odontológicos y pacientes, enfocándose en la amabilidad, comprensión y ética profesional para mejorar la satisfacción del paciente. (10) Por ello, se llevó a cabo el presente estudio en una clínica privada en Chiclayo para evaluar la satisfacción de los pacientes y mejorar la toma de decisiones del profesional dental.

Los trabajos previos relacionados al tema a nivel internacional: Kumar C., et al. En Nepal (2024), mostraron que el grado de satisfacción de los pacientes fue excelente en cuanto al comportamiento del ortodoncista, en cuanto a la satisfacción de los pacientes, no hubo diferencias perceptibles entre los pacientes de ambos sexos y el grado de satisfacción con el comportamiento del ortodoncista varió significativamente entre los pacientes de los grupos de edad de 15 a 25 años y los mayores de 25 años. Concluyendo que el nivel de satisfacción fue alto. (11)

Aldossary M., et al. En Arabia Saudita (2024), mostraron que la satisfacción general de los pacientes con los entornos dentales fue de (72,2%). La puntuación más alta de satisfacción fue para los problemas personales con el dominio de la clínica dental (78,6%), mientras que la puntuación de menor satisfacción fue para el acceso al dominio de la clínica dental (65,8%), la limpieza de la instalación mostró el mayor puntaje de satisfacción (82,2%), la menor satisfacción fue por la facilidad de contacto con la clínica dental (54,2%). Concluyendo que se encontró un alto nivel de satisfacción. (12)

Sri Varsha., et al. En la India (2020), denotaron que, en función a la rapidez del tratamiento, la empatía del personal de odontología deficientes, generando insatisfacción (puntaje promedio 3.79), mientras que en los factores de cuidado y limpieza del médico los pacientes se mostraron satisfechos (puntaje promedio 7.12), se concluyó que, los niveles de satisfacción de los pacientes fueron medio. (13)

A nivel nacional Salcedo I. En Lima (2023), mostraron que calidad de los servicios en la atención odontológica, en mayoría los pacientes valoraron como de acuerdo (70%); y en cuanto al análisis de las dimensiones de la calidad de los servicios estuvieron de acuerdo (fiabilidad 83.6%, capacidad de respuesta 73.6%, seguridad 70%, empatía 53.6% y elementos tangibles 45.5%); y referente al nivel de satisfacción de los pacientes en mayoría expresaron estar satisfechos (92.7%). Concluyendo que la mayoría de los pacientes están de acuerdo con la calidad del servicio y satisfechos con la atención. (14)

Fabian A., et al. En Lima (2022), mostraron que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad, el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70% de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho. Concluyendo que la calidad de atención y el grado de satisfacción fue alto. (15)

Ramos K., et al. En Lima (2020), mostraron que el 23,0 % de los pacientes reportó una calidad de atención alta; el 58,0 %, media; y el 19,0 %, una atención de calidad baja. Además, la calidad media predomina también en las siguientes dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad 49,0%, capacidad de respuesta 48,0 %, seguridad 56,0%, empatía 52,0% y aspectos tangibles 57,0%. Respecto a la satisfacción, el 95 % tuvo una satisfacción media después de su atención; y el 5,0 %, una satisfacción baja. Concluyendo que la calidad de atención y satisfacción fue media. (16)

A nivel local Torrejón P. En Chiclayo (2024), mostraron que 46.6% de los pacientes satisfechos precisaron tener buena calidad de atención, el 58.2% de los pacientes refirieron presentar una buena calidad de atención y nivel de satisfacción se presentó en el 69.9% de los pacientes. Concluyendo que la existe relación entre las variables. (17)

Yupton D. En Chiclayo (2023), los resultados dieron que el 90,6% de pacientes con tratamiento de ortodoncia concluido, presentan un nivel alto de satisfacción, a su vez el 8,5% presentan un nivel medio y un 0.9% un

nivel bajo de satisfacción, frente a la función estética hay nivel alto de satisfacción con 89,1%, función del tratamiento 92,7%, función psicosocial 90,2%. Concluyendo a su vez el nivel de satisfacción de los pacientes con tratamiento de ortodoncia concluido es alto. (18)

Pinella M. (2019), en los resultados dieron a conocer que existe un nivel bajo, tanto en el trato odontológico y elementos tangibles, existiendo deficiencias en la calidad de atención hacia los pacientes. Se concluyó que, es importante diseñar un plan que permita a los profesionales de la salud brindar un adecuado servicio a los pacientes. (19)

La calidad y la seguridad del paciente son principios fundamentales y un componente clave de la atención sanitaria. Pese a todos los esfuerzos dirigidos a garantizar e incrementar la calidad y seguridad de la práctica clínica, las intervenciones sanitarias son una actividad acompañada de riesgos y de incertidumbre por lo que deben de estar orientadas a eliminar, reducir y mitigar los resultados adversos evitables. Donabedian (1980) definió la calidad de los cuidados como la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, considerando los valores individuales y sociales. (20)

La dificultad para definir la calidad de los cuidados se debe a la singularidad de los servicios de salud, los cuales son intangibles, invisibles y heterogéneos, varían con el tiempo y se dirigen a una población diversa, evolucionando junto con el contexto social, político, económico, científico y tecnológico. La seguridad clínica, o seguridad del paciente, es una dimensión crucial de la calidad asistencial que ha ganado relevancia en los últimos años, convirtiéndose en una prioridad para los sistemas de salud. (20)

A pesar de los esfuerzos para garantizar y mejorar la calidad y seguridad en la práctica clínica, los cuidados están acompañados de riesgos e incertidumbres, siendo una actividad compleja que combina factores humanos, del entorno y del sistema. La presencia de múltiples factores que influyen en las decisiones clínicas, el proceso asistencial y los resultados de los cuidados puede ocasionar daños e incluso la muerte del paciente. (20)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención en salud se refiere a la capacidad de los servicios para mejorar las probabilidades de obtener resultados de salud positivos, basada en conocimientos profesionales y evidencia científica. Esto es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen con la meta de salud para todos, es crucial enfocarse en la calidad de la atención. Los servicios de salud de calidad deben ser eficaces, seguros y centrados en las personas, respondiendo a sus preferencias y necesidades. Además, deben ser oportunos, equitativos, integrados y eficientes, garantizando así la máxima utilización de los recursos disponibles y evitando el desperdicio. (21)

La satisfacción se define como una decisión subjetiva del consumidor, basada en sus expectativas y comprensión del producto o servicio. El término "paciente" describe a un individuo que recibe orientación y tratamiento de profesionales. Además, es un indicador clave y multidimensional de la calidad de la atención sanitaria, donde los pacientes actúan como aseguradores de calidad, participantes en el control y coproducción de la atención. (22)

En la atención sanitaria, se logra mediante un trato humano, individualizado y amable, haciendo que los pacientes se sientan únicos y atendidos, lo cual es crucial para su bienestar. En odontología, la satisfacción se mide por cómo el cuidado cumple las expectativas del paciente en la resolución de su problema de salud, dependiendo de las competencias y habilidades interpersonales de los proveedores de salud, el estado emocional del paciente, la calidad de la información recibida y la evaluación de los servicios. Se mide por cómo los servicios satisfacen las necesidades, resuelven problemas, cumplen expectativas y brindan un trato amable y oportuno. (23)

También influyen percepciones de la calidad del servicio, la calidad del producto y servicios prestados a los consumidores, lo que sugiere que la satisfacción del cliente es una evaluación global del grado en que el rendimiento de los bienes o servicios se ajusta a las expectativas, o como una estrategia de evaluación posterior al consumo de que la alternativa elegida al menos cumple o supera las expectativas del consumidor. Los

cuatro factores principales que deben tenerse en cuenta en relación con la satisfacción del cliente: (24)

Calidad del producto los consumidores estarán satisfechos si los resultados de su evaluación muestran que los productos que utilizan son de alta Calidad.

Calidad del servicio los consumidores se sentirán satisfechos si obtienen un buen servicio o conforme a sus expectativas.

Los consumidores emocionales se sienten satisfechos cuando la gente les elogia por utilizar marcas caras.

Precio los productos que tienen la misma calidad, pero un precio relativamente bajo proporcionarán mayor valor.

La satisfacción del usuario se considera un resultado relacionado con el uso de los servicios de salud. Describe cómo la persona percibió el servicio y el juicio sobre la atención recibida, con la ventaja de ser una evaluación personal sobre el servicio y no solo la percepción normativa o subjetiva de las condiciones clínicas de los pacientes. Como constructo multifactorial, las principales dimensiones que suelen evaluarse son las interacciones paciente-profesional, el entorno físico y los procesos internos de gestión. (25)

Los factores estructurales del entorno (accesibilidad, forma de pago, duración del tratamiento y tiempo de espera), las características de los pacientes (factores sociodemográficos, expectativas y estado de salud) y de los proveedores (personalidad y calidad técnica) también se relacionan con la satisfacción del usuario. La satisfacción del paciente incluye las opiniones de los usuarios en el proceso de auditoría y confirma la importancia de los usuarios en la evaluación de la calidad. Es particularmente relevante en los servicios públicos porque es un recurso de rendición de cuentas. Así, esta evaluación permite controlar, monitorear y fortalecer la participación de la comunidad en la planificación y el ejercicio del control social.) (25)

Asimismo, se reconoce que la calidad de servicio permitirá reconocer que la prestación del servicio se está realizando de manera idónea; es decir, que si se está cumpliendo con los requerimientos (26). Donde se menciona que determinar el nivel de satisfacción, es indicar que si se está

cumpliendo con todo lo prometido al inicio de la adquisición del servicio y que se logró cumplir con las expectativas que usuario hizo sobre la presente institución. Es por ello, se manifiesta que para poder realizar un adecuado cumplimiento del servicio se debe tener un personal oportuno que comprenda la misión y visión que se requiere transmitir para mejorar la entrega del servicio (27).

Los pacientes odontológicos reconocen cómo está el entorno de la atención médica; por ende, la importancia es realizar un adecuado ambiente que sea limpia, ordenada, para que transmita una cálida bienvenida; asimismo, es la importancia de que las instalaciones sean adecuadas para el correcto desarrollo de las actividades es decir la oportuna disposición y accesibilidad de la atención médica (28).

También, según Shiferaw B. (29), la satisfacción del usuario con los servicios se logra cuando se utiliza adecuadamente el conocimiento y la infraestructura. Esto se basa en tres enfoques clave: la estructura, que incluye recursos humanos, materia prima e infraestructura; el proceso, que se enfoca en la atención durante el servicio; y el resultado, que evalúa el impacto y mejora del estado de salud de los usuarios. Factores como el lugar de atención, la disposición del usuario a pagar, seguir las instrucciones del proveedor y la decisión de volver al prestador de servicios también influyen en la satisfacción del usuario. La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios prestados, sino también de si estos cumplen o superan sus expectativas. Estos niveles interrelacionados determinan en conjunto el grado de satisfacción del usuario con los servicios recibidos. (29)

La calidad en los Servicios de Salud está conformada por diversos indicadores (30):

Disponibilidad: el presente indicador permite la fácil disposición del servicio de salud, es decir resguardar el rápido uso y disponibilidad del servicio para toda persona que lo requiere en determinado periodo de tiempo; es decir que no se registre restricción para la adquisición del servicio.

**Accesibilidad:** Es aquel indicador que permite reducir el grado de espera para la atención en toda persona cuando lo necesite, más aún si existen urgencias presentadas.

**Cortesía:** Este criterio permite reconocer cuán amable es el personal responsable con los pacientes, tanto al momento de brindarte información como todo el proceso, para poder identificar la conformidad del servicio.

**Agilidad:** es la forma en cómo el personal responsable atiende las necesidades, y requerimientos del paciente, en el tiempo adecuado de una manera rápida.

**Confianza:** Es aquel estado de confianza que siente el paciente al momento que le ofrecen el servicio, para que se pueda desenvolver de manera adecuada.

**Competencia:** esté presente criterio es muy importante, debido que en todo servicio el talento humano es de gran relevancia; es por ello, que deben contar con las habilidades y conocimientos que permitan brindar un oportuno servicio

**Comunicación.** Es la forma en cómo perciben los pacientes al momento que el personal de salud le brinda la información, de manera clara, coherente y simple posible, con la intención que el usuario entienda con claridad todo el procedimiento, permitiendo evitar malentendidos. (30)

Según Choquecahua I. (31), existen componentes para brindar un alto nivel de satisfacción en los usuarios brindando un buen servicio como, por ejemplo:

**Seguridad:** es una dimensión que permite brindar un adecuado servicio de manera oportuna para brindar un servicio, sin riesgos y general algún tipo de incidentes que intervenga la continuación del servicio.

**Credibilidad.** La presente dimensión, es cuando el personal responsable busca demostrar que el servicio es confiable y oportuno para su mejora de salud, permitiendo ofrecer un ambiente adecuado para que el paciente se sienta seguro del servicio brindado.

**Comunicación.** Es la manera en cómo el personal médico se comunica con el cliente, es decir de una manera clara y sencilla con la finalidad de

que el usuario entienda todo lo explicado y se sienta informado en todo momento.

Comprensión: es un indicador muy importante para mantener la relación constante entre el usuario y servidor de salud, a través de la buena comunicación para que se pueda reconocer con facilidad las necesidades de los usuarios.

Accesibilidad. Son aquellos medios que permite brindar un oportuno servicio; es decir, que se permita acceder al establecimiento de salud para poder brindar quejas, reclamos, entre otros aspectos que los presentes usuarios perciben.

Cortesía: es un indicador que permite llevar un trato oportuno con el cliente buscando llevar una atención de amabilidad, así como de respeto y simpatía; es decir es aquel trato que todo personal responsable interactúa con el cliente, mostrando una cordialidad que el usuario se sienta vinculado con todo lo que se requiere ofrecer el servicio e indirectamente con los objetivos por la institución.

Profesionalismo. La dimensión demuestra que todo el personal que comprende determinada institución cumple con los requerimientos mínimos de formación entre ello, las destrezas y conocimientos para un desarrollo oportuno de sus funciones.

Capacidad de respuesta. Es la capacidad que tiene el personal responsable de poder brindar un servicio de manera oportuna, con los medios adecuados y en el tiempo requerido; así como responder el total de los requerimientos solicitados por el cliente para que mejore la percepción de la entrega del servicio.

Fiabilidad. Está ligado a la seguridad y credibilidad que todo personal responsable debe expresarle al usuario, en la que él percibe que el servicio brindado es el adecuado, que cumple con lo prometido y con todas las características dadas al momento de adquirir el servicio en la que permite demostrar que el servicio es fiable.

Elementos tangibles. Es la calificación que tiene el usuario, sobre la infraestructura, maquinaria y limpieza del establecimiento donde se brinda el servicio, demostrando que si cumple con las condiciones adecuadas para brindar un servicio adecuado.



Empatía. Es aquella dimensión que demuestra que el personal responsable puede realizar un trato adecuado al momento de entregar el servicio al usuario, demostrando carisma y buen trato durante todo momento.

La investigación se justifica de manera teórica porque permitió incrementar el conocimiento plasmando diversas fuentes de autores actuales. Asimismo, se tuvo justificación práctica, ya que se requirió detallar el comportamiento de la variable, para la identificación de las necesidades y requerimientos de los pacientes de la consulta odontológica.

También, se tiene por justificación metodología, por la utilización del tipo y diseño para el adecuado desarrollo de la investigación; así como la identificación del instrumento de recolección de datos para obtener información confiable y estimación del cálculo estadístico. Por otro lado, se tiene por justificación social este trabajo tiene como finalidad contribuir en el aporte académico, porque al explicar el comportamiento de la variable servirá como base para el planteamiento de alternativas de solución en bienestar de los usuarios del servicio de odontología.

La hipótesis del estudio fue el nivel de satisfacción es alto del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021. El nivel de satisfacción es bajo del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021

El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021. Y los objetivos específicos fueron identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles de una clínica privada de Chiclayo, 2021. Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión confiabilidad de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021. Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión capacidad de respuesta en una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021. Identificar la satisfacción de los pacientes en la dimensión seguridad de una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021. Identificar la satisfacción de los pacientes en

la dimensión empatía de una relación de confianza de una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

El informe fue de tipo cuantitativa debido a que a través de la aplicación de un instrumento se pudo recopilar información en expresiones numéricas; es decir, se pudo identificar la percepción del sujeto de estudio para conocer el comportamiento de la variable. Asimismo, fue una investigación básica, porque a través del sustento teórico sobre la variable de estudio ayudo analizar de manera adecuada la información obtenida, permitiendo responder el objetivo de la investigación. Descriptivo, esto se debió porque a través de la información obtenida del instrumento del cuestionario permitió poder detallar el comportamiento de la variable de estudio; es decir se explicó por medio de las dimensiones de evaluación conocer el nivel de satisfacción en el servicio. (32)

Diseño no experimental, esto se debe porque solo se analizó el estado actual de la variable de estudio, observando su comportamiento sin alterar o generar un cambio en ella; esto se interpreta que la investigación no realizo un cambio sobre la variable. Asimismo, fue transversal debido a que se recopiló información por única vez en un solo momento. (32)

La población estuvo conformada por 145 pacientes odontológicos que acudieron a la clínica odontológica OrthoDent en Chiclayo. La muestra fue censal y estuvo constituida por toda la población de los pacientes.

Los criterios de inclusión fueron pacientes odontológicos que asisten en el periodo, en la clínica OrthoDent – Chiclayo y pacientes odontológicos mayores de edad. Los criterios de exclusión fueron pacientes odontológicos que no hayan firmado el consentimiento informado y pacientes que no deseaban participar en la investigación.

La técnica que se utilizo fue la encuesta, e instrumento el cuestionario. (Anexo 2). Para evaluar la satisfacción del paciente se utilizó el cuestionario SERVQUAL, el cual es utilizado para evaluar el nivel de satisfacción del paciente, elaborado por los autores González M., et al. (33) el cual consto de 22 ítems y compuesto por 5 dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. La escala de medición fue clasificada en 3 categorías: Bueno: 22-17 puntos- Regular: 16-12 puntos- Malo: 0-11 puntos

Para la recolección de datos de este estudio se tomaron en cuenta varios aspectos importantes. El período de aplicación de la encuesta se extendió del 10 al 21 de mayo, realizándose de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y la 1:00 p.m. En total, se encuestaron a 145 pacientes a lo largo de cuatro semanas.

En cuanto a las medidas de protección, las investigadoras emplearon gorros, mandiles, doble mascarilla, protectores faciales y guantes quirúrgicos. Además, se implementaron rigurosas medidas de salubridad para prevenir el contagio de la COVID-19; una de ellas fue la desinfección realizada tras cada aplicación de la encuesta, beneficiando así la seguridad de los pacientes.

Un paso fundamental para la aplicación del instrumento fue la solicitud de acceso a la base de datos de pacientes atendidos en la clínica dental OrthoDent (Anexo 3). Una vez obtenido el permiso necesario, se procedió a realizar las encuestas de manera presencial. Se realizó una prueba piloto con 25 encuestados, cuyas edades oscilaban entre los 18 y 50 años, asegurando también la obtención del consentimiento informado (Anexo 5). Finalmente, se elaboraron las tabulaciones de datos y se redactó el informe final.

La validez del instrumento utilizado en esta investigación, específicamente la encuesta para evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes de una clínica odontológica en Chiclayo se fundamenta en su validación previa por el MINSA en 2012. Esta encuesta se basa en las dimensiones propuestas por González M. y colaboradores (33), proporcionando un medio estandarizado y fiable para la evaluación con una confiabilidad demostrada del 98%.

La confiabilidad del instrumento se reconfirmó mediante una prueba piloto realizada con 25 pacientes de la clínica odontológica ORTHODENT. Tras aplicar la encuesta, se procedió a la elaboración de las tabulaciones de los datos recopilados y a la redacción del informe correspondiente. El análisis estadístico resultante arrojó un alfa de Cronbach de 0.917, lo cual indica una excelente consistencia interna del instrumento (Anexo 4).

Se utilizó un paquete estadístico SPSS V.25, ya que este permitió ordenar grandes volúmenes de datos mediante tablas y gráficos. Posterior a ello se realizó un análisis de los datos obtenidos acerca de la satisfacción del paciente.

Se reconoce que entre los principales criterios éticos de Belmont: (34)

Respeto por las personas: Por su parte, se reconoce que el presente principio está basado en el respeto adecuado al momento de aplicar los instrumentos, respetando las opiniones de manera oportuna con la finalidad de poder brindar una información oportuna. Asimismo, se resguardo el respeto de la participación voluntaria sin obligar a ser parte de la evaluación debido que esto generaría la vulneración de la información, buscando que en este caso los jóvenes sean esporádicos en sus respuestas para obtener datos confiables.

Beneficencia: En el presente principios el informe de Belmont busca que el investigador busque crear un ambiente de confort entre el sujeto de evaluación durante el proceso, es decir maximizar los beneficios en este caso para los jóvenes que son los sujetos de estudio, así como al momento de recopilar información tratar de plantear preguntas objetivas y que no vulnero su estado normal sin hacer daño.

Justicia: Se logra señalar que en el presente principio de justicia de acuerdo a lo que explica el informe analizado, se afirma que el investigador busco tratar a todas las personas con equidad; es decir en el presente estudio se trató de manera igualitaria a todos los jóvenes por igual sin distinción alguna debido que se realizó un trato justo, sin vulnerar las respuestas de su participación o alterando el comportamiento actual de las variables de estudio para poder brindar una información adecuada.

### III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

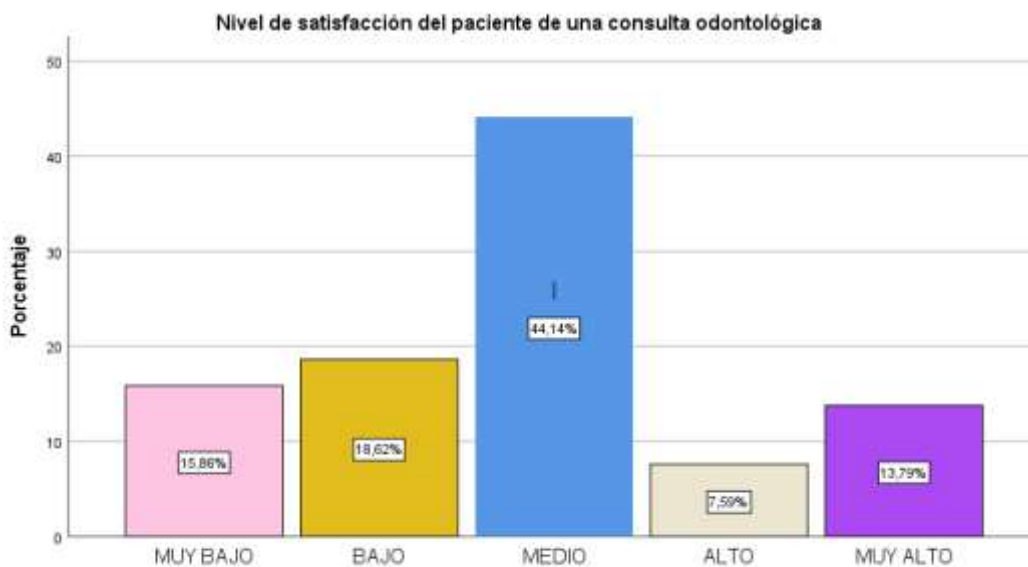
#### 3.1. Resultados

**Tabla 1.** Nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	23	15,9
Bajo	27	18,6
Medio	64	44,1
Alto	11	7,6
Muy alto	20	13,8
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 1.**



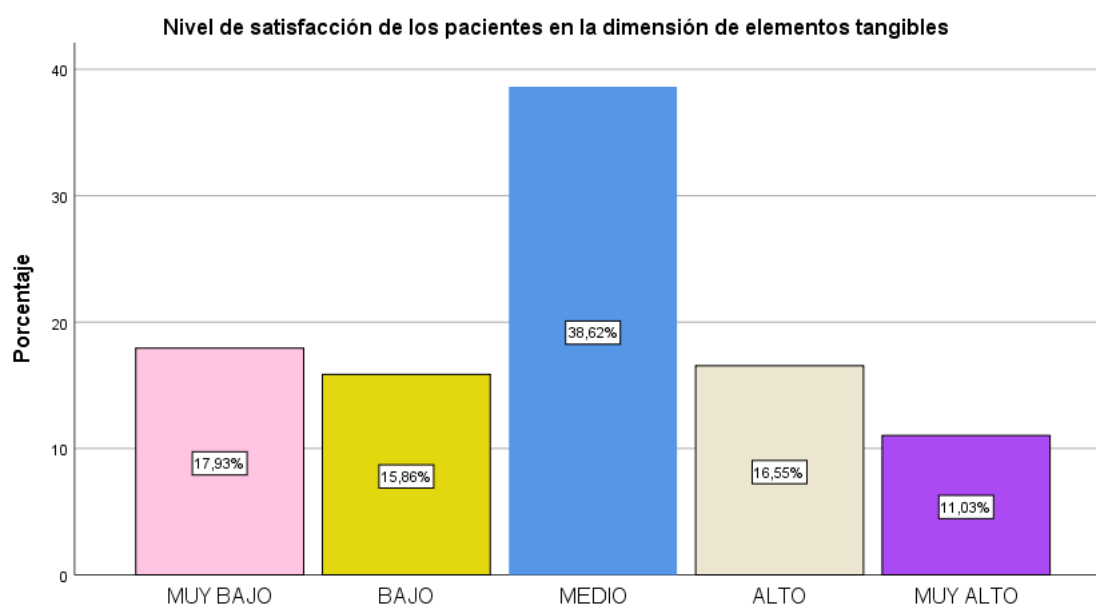
En la tabla y figura 1, se pudo identificar que en los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta se menciona que el predominante fue un nivel de satisfacción medio con un 44.1%, seguido de un nivel bajo con un 18.6%, asimismo, se tiene un nivel muy alto con un 13.8%.

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles de una clínica privada de Chiclayo, 2021.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	26	17,9
Bajo	23	15,9
Medio	56	38,6
Alto	24	16,6
Muy alto	16	11,0
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 2:**



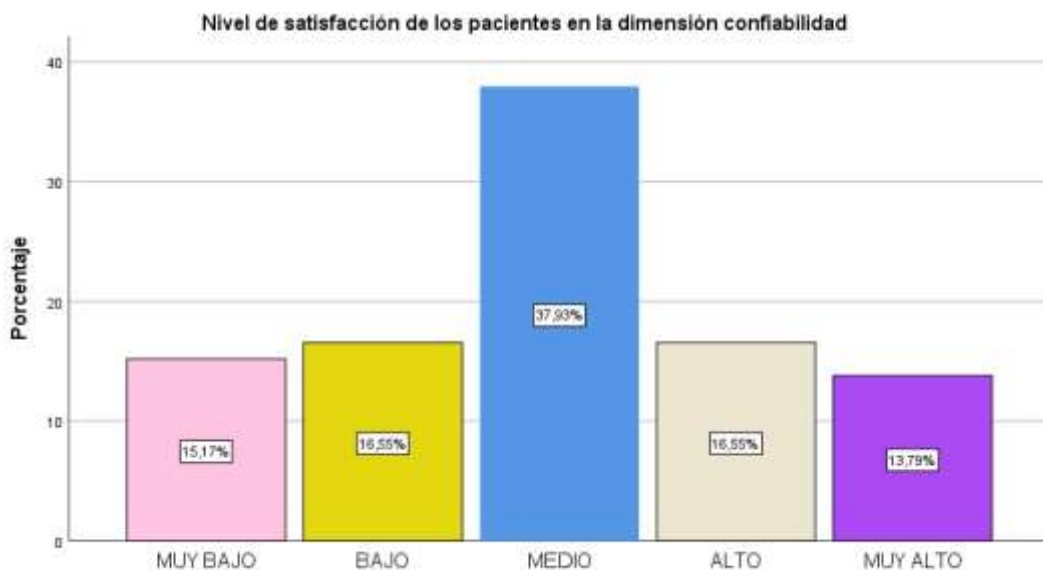
**Interpretación:** Respecto a los elementos tangibles evaluados de la clínica OrthoDent, se demuestra que existe un nivel medio con un 38.6%; no obstante, se tuvo un nivel bajo representado por un 15.9%, mientras que, con un 16.6% se afirman que los elementos tangibles se encuentran en un nivel alto y con un 11% se tuvo un nivel muy alto. Esto se interpreta, que 49 usuarios que adquirieron el servicio manifestaron no estar satisfechos con la infraestructura y equipamientos que posee la clínica dental.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión confiabilidad de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo,2021.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	15,2
Bajo	24	16,6
Medio	55	37,9
Alto	24	16,6
Muy alto	20	13,8
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 3:**



**Interpretación:** Respecto a la confiabilidad evaluada de la clínica OrthoDent, se demuestra que existe un nivel medio representado con un 37.9%; sin embargo, un 16,6% señalan que se encuentra en un nivel bajo la dimensión estudiada, mientras se observa tener un nivel alto con un 16.6% afirman que la confiabilidad en la clínica es pertinente. Esto se puede referir, a que se necesita impulsar la existencia de un mayor nivel de confiabilidad, sobre todo en mejorar tiempo que se ofrece el servicio prometido, la resolución de problemas, confianza y atención brindada, información y orientación

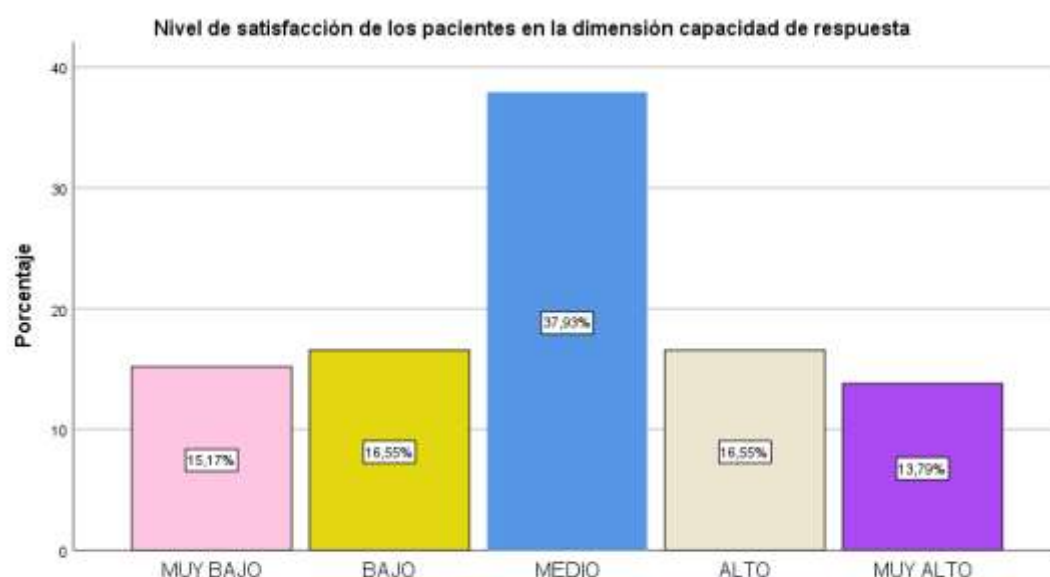


**Tabla 4.** Nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión capacidad de respuesta en una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	15,2
Bajo	24	16,6
Medio	55	37,9
Alto	24	16,6
Muy alto	20	13,8
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 4.**



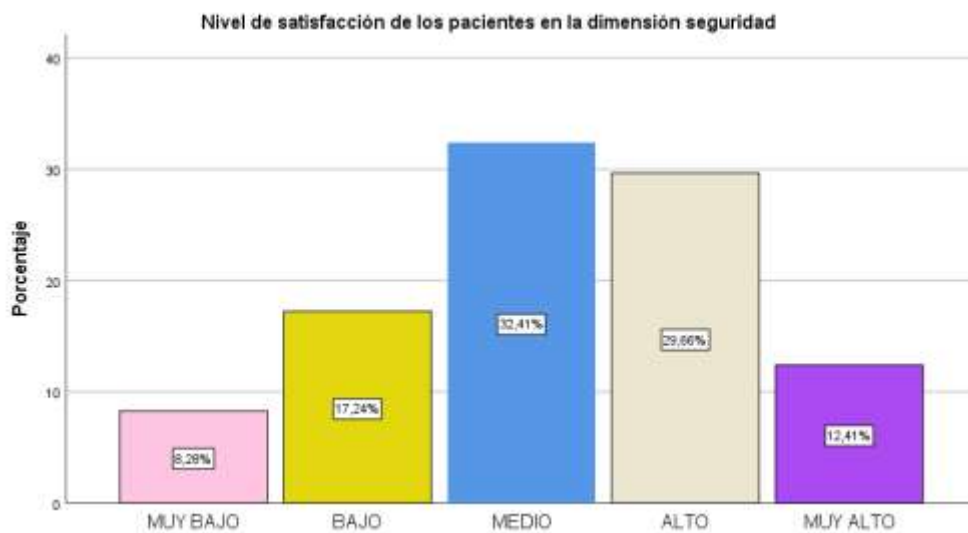
**Interpretación:** Respecto a la capacidad de respuesta evaluada de la clínica OrthoDent, se demuestra que existe un nivel medio con un 37,9% en lo que respecta el servicio rápido que no se ofrece, período de tiempo de espera, comunicación entre colaboradores; sin embargo, un 16,6% señalan que se encuentra en un nivel bajo la dimensión estudiada, mientras que, un 15,2% se tuvo un nivel muy bajo; de los resultados expuestos se interpreta que los colaboradores necesitan fortalecer sus conocimientos, y capacitarse para poder atender el total de requerimiento y de manera adecuada sus necesidades.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión seguridad de una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	12	8,3
Bajo	25	17,2
Medio	47	32,4
Alto	43	29,7
Muy alto	18	12,4
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 5:**



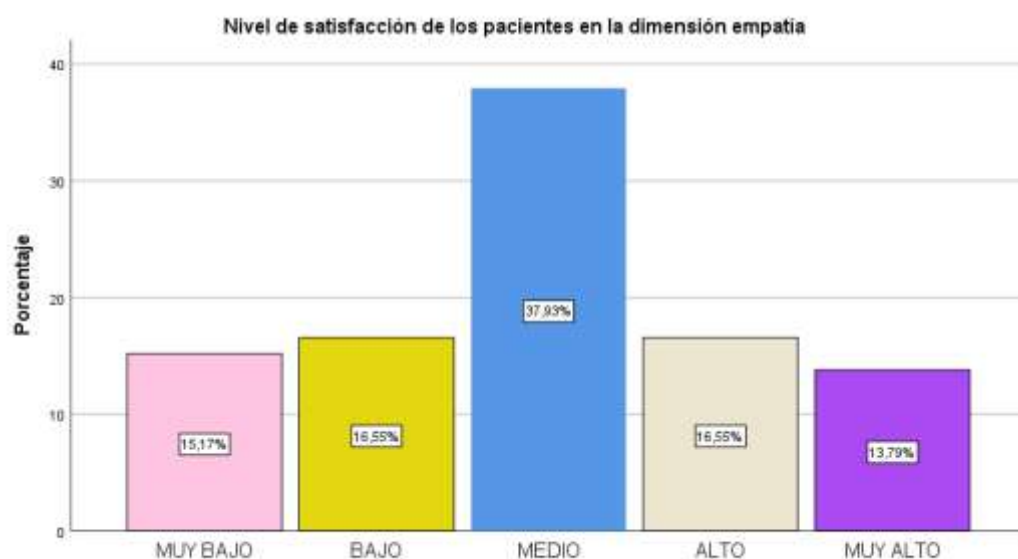
**Interpretación:** Respecto a la seguridad de la clínica OrthoDent, se demuestra que existe un nivel medio con un 32.4% en lo que respecta instalaciones seguras, comportamiento de personal, ubicaciones de señales de emergencia, etc.; sin embargo, un 17.2% señalan que se encuentra en un nivel bajo la dimensión estudiada, mientras que, un 8.3% afirman tener un nivel muy bajo que la seguridad en la clínica es pertinente. Asimismo, 29.7% afirman tener un nivel muy alto.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión empatía de una relación de confianza de una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	22	15,2
Bajo	24	16,6
Medio	55	37,9
Alto	24	16,6
Muy alto	20	13,8
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Encuesta sobre el nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica

**Figura 6:**



**Interpretación:** Respecto a la empatía de la clínica OrthoDent, se demuestra que existe un nivel medio con un 37.9%; sin embargo, con un 16.6% señalan que se encuentra en un nivel bajo y alto la dimensión estudiada, mientras que, un 15.2% afirman tener un nivel muy bajo, y con un 13.8% un nivel muy alto. Esto quiere decir, que los usuarios perciben que aún se necesita mejorar que el personal brinde de manera adecuada atenciones personalizadas, información clara y comprensible, entusiasmo y esmero, etc., sirviendo como base para mejorar y proponer acciones de mejora.

### **3.2. Discusión**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo fue de nivel medio 44.1%. Donde comparándolo con diversas investigaciones, se logró afirmar estar de acuerdo con las posiciones de los autores Sri Varsha., et al. (13) al señalar que la satisfacción del paciente en un consultorio dental privado fue medio. Al igual que Ramos K., et al. (16) ya que el 95% de los pacientes tuvo una satisfacción media después de su atención. Sin embargo, Torrejón P. (17) Kumar C., et al. (11) y Yupton D. (18) mostro en sus resultados un alto nivel de satisfacción. Estas similitudes pueden deberse a varios factores como la calidad del servicio recibido, las expectativas previas de los pacientes, sus experiencias anteriores, la calidad de la comunicación y atención por parte del personal, son todos elementos que pueden influir en la satisfacción del paciente.

En el primer objetivo específico la satisfacción de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles de una clínica privada se mostró en un nivel medio con un 38.6%; no obstante, se tuvo un nivel bajo representado por un 15.9%. Esto se interpreta que los usuarios que adquirieron el servicio manifestaron no estar satisfechos con la infraestructura y equipamientos que posee la clínica dental. Cifras que se asemejan de Salcedo I. (15) y Ramos K., et al. (16) que demostró que la satisfacción de los pacientes en la variable de elementos tangibles fue media. Asimismo, coincide Sri Varsha., et al. (13) y Pinella M. (19) al considerar como uno de los indicadores de evaluación y calificación de la infraestructura; esto se relaciona con la dimensión propuesta para poder conocer el estado actual de la satisfacción de los usuarios atendidos en una institución de salud, debido que es parte de la experiencia al momento de adquirir el servicio.

En el segundo objetivo específico la satisfacción de los pacientes en la dimensión confiabilidad de una consulta odontológica en una clínica privada OrthoDent demuestra, que existe un nivel medio con un 37.9% en lo que respecta los servicios en el tiempo prometido, confianza en la

atención brindada, información y orientación de los servicios propuestos. Es por ello, que se acepta la posición de Kumar C., et al. (11) y Aldossary M., et al. (12) al también tener un nivel medio de satisfacción debido que perciben aún una desconfianza cuando adquieren el servicio, porque no lograron absolver el total de sus dudas e interrogante con total claridad, teniendo una débil orientación y acceso a la información. Por esta razón, se coincide con la percepción del autor porque su realidad identificada es similar a la investigación.

En el tercer objetivo específico la satisfacción de los pacientes en la dimensión capacidad de respuesta en una consulta Odontológica en una clínica privada OrthoDent, donde se observa tener un nivel medio representado por un 37,9%. Donde, al compararlo con el estudio de Aldossary M., et al. (12) al tener un nivel medio de capacidad de respuesta representado con un 65.8%, debido que la institución no controla los aspectos de calidad durante la entrega del servicio. Al igual que Pinella M. (19) debido a que su capacidad de respuesta fue baja. Por otro lado, estas cifras discrepan de Salcedo I. (14) obtuvo un nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en un 73.6% como bueno, asimismo Kumar C., et al. Sus pacientes se sintieron satisfechos en todos los aspectos. (11) Estos resultados nos demuestran que no todos los pacientes perciben una buena atención, esto puede deberse a que las clínicas cuentan con servicios limitados lo que genera que el cliente no pueda satisfacer el total de sus necesidades, generando una débil percepción debido que el personal de la clínica debe estar en constante capacitación no solo en especialidad sino en atención al cliente, para poder darle solución de manera creativa a los requerimientos de sus pacientes.

En el cuarto objetivo específico la satisfacción de los pacientes en la dimensión seguridad de una consulta Odontológica en una clínica privada OrthoDent señala tener un nivel medio con un 32,4%; esto se interpreta que los pacientes sienten miedo debido a la situación actual de posibles contagios, la cual buscan que siempre utilicen las respectivas medidas de protocolo, no solo seguridad en el proceso sino durante toda la

experiencia del servicio. Similar a la posición de Salcedo I. (14) se determina que se estaba de acuerdo con la seguridad 70.0%, y Ramos K., et al. (16) predominando una satisfacción baja en seguridad 56.0% siendo considerada como un indicador que vulnera la satisfacción de un usuario durante la calificación y percepción de un servicio. Sin embargo, Fabian A., et al. (15) al referir que los pacientes estuvieron moderadamente satisfechos respecto a la seguridad, esto puede deberse a la locación de la clínica dental.

En el quinto objetivo específico la satisfacción de los pacientes en la dimensión empatía de una relación de confianza de una consulta Odontológica en una clínica privada de Chiclayo, se obtuvo tener un nivel medio con un 37,9%; esto se debe que por motivos de la pandemia se ha creado una serie de restricciones, y distanciamiento; esto evita que el cliente perciba una ausencia de un servicio personalizado, necesitando crear estrategias que permita reforzar la realidad actual. Por tanto, se acepta la posición de Ramos K., et al. (16), al indicar que en los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción de los usuarios en un servicio de atención dental se identificó que el 52.0% indicando que la convivencia entre dentista y paciente es baja; estando de acuerdo con la realidad actual encontrada debido que la empatía permite forjar un ambiente de confianza entre el personal – cliente. Sin embargo, se difiere la posición de Yupton D. (18), Aldossary M., et al. (12) y Salcedo I. (14) por tener diferente realidad problemática de la investigación, debido que indicó una alta calidad de atención en los pacientes odontológicos encuestados manifestando que el servicio brindado por la clínica odontológica fue realizado con un aspecto de calidez y empatía durante toda la experiencia del servicio.

Dentro de las limitaciones está el tamaño de la muestra, ya que, dependiendo del alcance y recursos disponibles para la investigación, la muestra podría no ser lo suficientemente grande como para representar toda la población de pacientes de la clínica. Así también la generalización de resultados, dado que la investigación se centra en una clínica privada específica en Chiclayo, los resultados podrían tener limitaciones en

cuanto a su aplicabilidad a otras clínicas o contextos odontológicos. Por último, la forma en que se formulen las preguntas o la manera en que se recolectan las respuestas de los pacientes podría influir en la percepción de su satisfacción, pudiendo existir sesgos de respuesta.

La importancia radica en la mejora de la calidad de la atención odontológica, ya que, al analizar la satisfacción de los pacientes, la investigación puede proporcionar información valiosa para la clínica y los profesionales de la odontología en Chiclayo, permitiéndoles identificar áreas de mejora en la prestación de servicios y adaptar sus prácticas para satisfacer las necesidades de los pacientes.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

- El nivel de satisfacción del paciente de una consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021 tuvo un nivel medio.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión de elementos tangibles de una clínica privada de Chiclayo, 2021 fue medio para la infraestructura, limpieza y cuidado.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión confiabilidad de una consulta odontológica en una clínica privada OrthoDent se obtuvo un nivel medio en lo que respecta los servicios en el tiempo prometido, la resolución de problemas, confianza y atención brindada, información y orientación.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión capacidad de respuesta en una consulta Odontológica en una clínica privada OrthoDent un nivel medio en lo que respecta el servicio rápido que no se ofrece, periodo de tiempo de espera, comunicación entre colaboradores.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión seguridad de una consulta Odontológica en una clínica privada OrthoDent, se obtuvo un nivel medio en lo que respecta a servicios del colaborador, tecnología, señalización de seguridad.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en la dimensión empatía de una relación de confianza de una consulta Odontológica en una clínica privada OrthoDent, se obtuvo un nivel medio en lo que respecta las atenciones personalizadas, información clara y comprensible, entusiasmo y esmero, etc.



#### **4.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a los responsables de la clínica privada OrthoDent medir constantemente la satisfacción de los pacientes que adquieren los servicios odontológicos, debido que así se podrán reconocer cual es el estado actual de la empresa.
- También a los profesionales mantenerse actualizado con las últimas técnicas y avances en odontología para ofrecer el mejor tratamiento posible.
- Se recomienda aplicar estrategias que ayuden a mejorar las dimensiones y vulnerables como es el caso para confiabilidad del servicio y capacidad por parte de los colaboradores, con la finalidad de poder brindar un servicio de calidad; para ello, se recomienda la implementación de un plan de capacitaciones donde se brinde todas las herramientas necesarias al personal de odontología pueda tener mejores resultados y atienda el total de requerimientos de los usuarios.
- Se recomienda a los futuros investigadores emplear otros instrumentos de evaluación para verificar el comportamiento de las variables, y poder contrastar la información, sobre todo reconocer desde otro enfoque la perspectiva de los usuarios de una clínica odontológica.
- Asimismo, capacitar al personal para que estén bien informados sobre los procedimientos, costos y políticas de la clínica y con ello ser capaces de responder a las preguntas de los pacientes de manera profesional.
- Por último, realizar un seguimiento con los pacientes después de los tratamientos para asegurarte de que estén satisfechos y para abordar cualquier preocupación.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS destaca que el descuido de la salud bucodental afecta a casi la mitad de la población mundial [Internet]. Who.int. [citado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/18-11-2022-who-highlights-oral-health-neglect-affecting-nearly-half-of-the-world-s-population>
2. Banco Mundial. La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo [Internet]. Banco Mundial. 2023 [Citado 10 de mayo 2024]. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
3. Sigua E., Bernal J., Lanata A., Sánchez C., Rodríguez J., Haidar Z. COVID-19 y la Odontología: una Revisión de las Recomendaciones y Perspectivas para Latinoamérica. Int J Odontostomatol [Internet]. 2020 [citado 10 de mayo 2024];14(3):299–309. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2020000300299](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2020000300299)
4. Allin S., Farmer J., Quiñonez C., Peckham A., Marchildon G., Panteli D. Do health systems cover the mouth? Comparing dental care coverage for older adults in eight jurisdictions. Health Policy [Internet]. 2020 [citado 10 de mayo 2024];124(9):998–1007. Disponible en: <https://www.udea.edu.co/wps/wcm/connect/udea/eefc010f-bf30-4bd5-a4e0-b0b735bd215c/2020.+Ternera+Jairo+Hernán.+Servicios+de+Salud+Oral+y+postpandemia.pdf?MOD=AJPERES&CVID=ngDJtDD>
5. Ministerio de Salud de Chile. Plan Nacional de Salud Bucal [Internet]. Minsal.cl. 2019 [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.minsal.cl/minsal-lanza-plan-nacional-de-salud-bucal-2021-2030/>
6. Ministerio de Salud de Perú. El 90.4% de los peruanos tiene caries dental [Internet]. Gob.pe. [citado 10 de mayo de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/45475-el-90-4-de-los-peruanos-tiene-caries-dental>

7. Hernández A., Burstein Z. Promoción de la salud oral y perspectivas para el 2020 de la Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Rev. Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 10 mayo 2024];36(4):551–2. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400001)
8. Hernández R. Baja demanda de servicios de salud oral en el primer nivel de atención. Odontol. Sanmarquina. [Internet] 2021 [citado 10 mayo 2024];24(2):197-198. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/os.v24i2.19910>
9. Vargas K., Chipana C., Arriola L. Oral health and oral hygiene conditions and nutritional status in children attending a health facility in the Huánuco Region, Peru. Rev. Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019 [citado 21 mayo 2024];36(4):653–7. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400013](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400013)
10. Rentería J., Valiente Z. Calidad de atención a pacientes de un-Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019. [Tesis pregrado]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2020. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/2375>
11. Kumar C., Chaulagain T., Thakur B., Chaudhary S. Assessment of patient satisfaction level with orthodontic treatment in private orthodontic practice: A questionnaire survey. Journal of Oral Research and Review. [Internet] 2024 [citado 11 de mayo 2024]; 16(1):28-34. Disponible en: [https://journals.lww.com/jorr/fulltext/2024/16010/assessment\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_level\\_with.5.aspx](https://journals.lww.com/jorr/fulltext/2024/16010/assessment_of_patient_satisfaction_level_with.5.aspx)
12. Aldossary M., Alahmary M., Almutawaa M., Alhajri S., Almalki A., Alharbi K. Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. Patient Preference and Adherence. [Internet] 2023 [citado 11 de mayo 2024]; 17(1): 2377–2383. Disponible en: <https://doi.org/10.2147/PPA.S419978>
13. Sri Varsha L, Varghese S. Patient satisfaction in a dental hospital with respect to clinician expertise. Indian J Public Health Res Dev [Internet].

- 2020 [citado 11 de mayo 2024];11(2):252-256.Disponible en: <https://www.i-scholar.in/index.php/ijphrd/article/view/194793>
14. Salcedo I. Calidad de servicio en la atención odontológica y la satisfacción del paciente de un consultorio dental, Jesús María- Lima, año 2022. [Tesis pregrado]: Universidad Roosevelt; 2023. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14140/2033>
  15. Fabian A., Podestá L., Ruiz-Arias Raúl Alberto. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz. Med. [Internet]. 2022 [citado 11 de mayo 2024]; 22(1):1589. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>.
  16. Ramos L., Podestá L., Ruiz A. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. Horiz. Med. [Internet]. 2020 [citado 11 de mayo 2024]; 20(3):1248. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>.
  17. Torrejón P. Relación entre satisfacción del paciente y calidad de atención en pacientes de Odontología del C.S. de Mórrope, Lambayeque. [Tesis pregrado]: Universidad Señor de Sipán; 2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/12317>
  18. Yupton D. Nivel de satisfacción en pacientes con tratamiento de ortodoncia concluido en la Clínica Vital Dent Cix 2019- 2021. [Tesis pregrado]: Universidad Señor de Sipán; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/11972>
  19. Pinella M. Programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparia. [Tesis posgrado]: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  20. Alquezar M., Betés P., Alberericio C., Manzanara M., Olivera A., Ocaña B. Calidad asistencial y seguridad del paciente [Internet]. Revista Sanitaria de Investigación. [citado 11 de mayo 2024]. Disponible en: <https://revistasanitariadeinvestigacion.com/calidad-asistencial-y-seguridad-del-paciente/>

21. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud; [citado 11 de mayo 2024]. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
22. Kelvin I., Afrashtehfar., Mansour K., Assery S. Ross B. "Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry", International Journal of Dentistry, [Internet] 2020 [citado 12 de mayo 2024],10(1). Disponible en: <https://doi.org/10.1155/2020/6621848>
23. 1Library. Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería [Internet]. 1Library; [citado 12 de mayo 2024]. Disponible en: <https://1library.co/article/satisfacci%C3%B3n-paciente-satisfacci%C3%B3n-paciente-relaci%C3%B3n-atenci%C3%B3n-enfermer.q2m95gey>
24. Wulandari R., Putu D., Indaryani L. Measuring the impact of healthcare service quality of hospitals on customer satisfaction. Corporate el business strategy review. [Internet] 2024 [citado 12 de mayo 2024];5(1):336-345. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/6c24/3c42efb392c9da60f8cb9de7aca52e80f22b.pdf>
25. Macarevich A., Pilotto L., Hilgert J., Celeste R. User satisfaction with public and private dental services for different age groups in Brazil. Cad Saude Publica [Internet]. 2019 [citado 12 de mayo 2024];33(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00110716>
26. Noor I., Alzer H., Algurini A., Alsawalhi D., Hait S., Alsoleihat F. Patients Satisfaction with The Dental Treatment Provided at The University of Jordan Students Clinics. Clinics Res Sq [Internet]. 2021 [citado 12 de mayo 2024];1–10. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21203/rs.3.rs-1153823/v1>
27. laassen H., Dukes K., Marchini L. Satisfacción del paciente con el tratamiento dental en una clínica dental universitaria: Un análisis cualitativo. J Dent Educ [Internet]. 2021 [citado 12 de mayo 2024];85(3):311–21. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/jdd.12428>
28. Coolidge T., Tangcharoensiri S., Chan D., Phillips S. Preferencias de los pacientes de la escuela dental para recibir y devolver encuestas de

- satisfacción del paciente. J Dent Educ [Internet]. 2019 [citado 13 de mayo 2024];83(11):1323–1331. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21815/JDE.019.129>
29. Shiferaw B. Assesment of service quality and customer satusfaction: the of lulitta special dental clinic PLC. St. [Tesis posgrado]: Marys University;2021. Disponible en: <http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/6642/1/Assessment%20of%20service%20quality%20and%20customer%20satsfactionBet.pdf>
30. Valderrama N. Calidad de atención y satisfacción de la paciente del servicio de obstetricia en centros de salud, Microred – San Jacinto 2023. [Tesis pregrado]: Universidad Cesar Vallejo;2024. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136476>
31. Choquecahua I. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo de los centros contratados de hemodiálisis de EsSalud en Lima y Callao-2027. [Tesis pregrado]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/16572>
32. Hernández Sampieri Roberto. Metodología de la Investigación [Internet]. Www.uv.mx. [cited 2023 Jun 29]. Available from: [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf)
33. González M., Dalena E. Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en los servicios odontológicos en la IPS de la Universidad Autónoma a pacientes de salud Vida. 2018.[Tesis pregrado]: Universidad Católica de Manizales;2019. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/1030>
34. Informe Belmont: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Rev. Medica Hered [Internet]. 2019 [citado 12 de mayo 2024];4(3). Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/424>

## ANEXOS

### Anexo N°1: Resolución de aprobación de proyecto de investigación



"Año de la Universalización de la Salud"

Pimentel, 07 de diciembre del 2020

**Dr.**  
CASTRO TOCTO LUIS.  
Representante.  
CLÍNICA ORTHODENT.

Ciudad. -

**Asunto:** Presento a las Srtas.: **BANCES TEPE CYNTHIA DEL MILAGRO** y **RAMOS UCAÑAN NESHLAY CORIN** estudiantes de Estomatología para elaborar el desarrollo de su Tesis denominada: **"SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE CHICLAYO, 2021"**

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro saludo institucional, a nombre de la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud y a la vez presentar a las estudiantes: **BANCES TEPE CYNTHIA DEL MILAGRO** con DNI 77171366, Código universitario 2131815313 y la Srta. **RAMOS UCAÑAN NESHLAY CORIN** con DNI 75251229, Código universitario 2141817488, estudiantes del IX ciclo, quienes se encuentran aptas para ejecutar su Tesis denominada: **"SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE CHICLAYO, 2021"**

Para ello, solicitamos su autorización, a fin de que se le brinde las facilidades necesarias dentro de su institución a nuestras representantes y cuenten con los accesos que sean necesarios por el tiempo de nueve meses aproximadamente.

En espera de su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Cordialmente,

Paola La Serna Solari  
Directora (e) Escuela de Estomatología

ADMISIÓN E INFORMES  
074 481610 - 074 481632  
CAMPUS USS  
Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú  
[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## Anexo N°2: Formatos de instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos



### CUESTIONARIO DE EVALUACION SERVQUAL

El presente instrumento determinará el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica odontológica de la ciudad de Chiclayo. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

#### Cuestionario de la variable satisfacción

**Instrucciones:** Utilice una escala numérica del 1 al 5, (considere 1 como menor calificación y 5 como la mayor calificación) y por favor marque con un aspa (x) la respuesta que más se ajuste a su criterio referente a la expectativa que usted tuvo frente al servicio de una clínica odontológica

ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
1. Las instalaciones en general de la institución, son las adecuadas para brindar los servicios.					
2. Contar con las herramientas adecuadas que le permita realizar sus actividades, de atención al cliente.					
3. Que los diversos productos de institución se ajusten a la necesidad del usuario.					
4. Adecuada limpieza de los ambientes de la institución.					



5. Adecuada presentación de los trabajadores de institución (clínica odontológica)					
<b>CONFIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6. El personal de la institución (clínica odontológica) concluye sus servicios en el tiempo prometido.					
7. Cuando usted tenga algún problema, el personal de institución (clínica odontológica) muestre interés en solucionarlo.					
8. La confianza y atención que le brindan los trabajadores de la institución (clínica odontológica) considera adecuado.					
9. La información y orientación que le brinden los colaboradores de la institución (clínica odontológica)					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. El personal de la institución (clínica odontológica) le brinda el servicio de una manera rápida.					
11. El periodo de tiempo empleado por el personal de la institución (clínica odontológica) para resolver sus problemas o inquietudes de algún servicio, es adecuado.					
12. La comunicación de los colaboradores de la institución (clínica odontológica) es eficaz y adecuada a sus requerimientos.					
13. La capacidad de los trabajadores para responder sus preguntas es adecuada.					

<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14. Se percibe seguridad en las instalaciones de la institución (clínica odontológica) al momento de ofrecerle los servicios.					
15. El comportamiento del personal la institución (clínica odontológica) influye confianza en usted.					
16. La ubicación de las señales de seguridad de la institución (clínica odontológica), son visibles.					
17. La seguridad en los productos que le ofrezca la institución (clínica odontológica).					
18. Los horarios de atención que maneja la institución (clínica odontológica), son flexibles.					
<b>EMPATIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19. El personal de la institución (clínica odontológica) le brinda atención personalizada.					
20. El personal de la institución (clínica odontológica) atiende sus necesidades expresadas acerca de algún problema.					
21. El personal de la institución (clínica odontológica) le informa de manera clara y comprensible el servicio que le brindaran.					
22. El entusiasmo y esmero de los colaboradores por brindarles una atención de calidad, es el adecuado.					

**Gracias**

Anexo N°3: Permiso para la recolección de datos

## CLINICA DENTAL “ORTHODENT”

Calle La Paz #378 – Urb. Remigio Silva



### “AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

**Dra.**

Paola La Serna Solari  
Directora de escuela de estomaología

**Presente. -**

Mediante la presente informamos que las señoritas **BANCES TEPE CYNTHIA DEL MILAGRO** con DNI 77171366 y **RAMOS UCAÑAN NESHLAY CORIN** con DNI 75251229, en coordinación con nuestra empresa y con expresa autorización, han realizado la investigación referente a su tesis titulada:

**“SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DE LA CONSULTA ODONTOLÓGICA EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE CHICLAYO, 2021”**

Se extiende el presente documento para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

C.D. Luis F. Castro Forto  
GIRUANO DENTISTA  
COP 39889

**Director General  
Clínica Dental “OrthoDent”**

Chiclayo, 14 de diciembre del 2020

**Anexo N°4: Cartilla de validación del instrumento o ficha técnica si fuera el caso.**

La presente investigación tiene un puntaje de confiabilidad del 0.917, lo que tiene por significancia tener una información adecuada para el análisis de los datos obtenidos y poder conocer el comportamiento de la variable de estudio.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	22

**Anexo N°5: Consentimiento informado (Si la investigación se orienta a recopilar datos de personas)**

**FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Institución:** Clínica OrthoDent – Chiclayo

**Investigadores:** Bances Tepe Cynthia del Milagros y Ramos Ucañan Neshlay Corin.

**Título:** Satisfacción del paciente de la consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo, 2021.

---

**Propósito del Estudio:**

Estamos invitando [a usted/a su hijo(a)] a participar en un estudio llamado: Satisfacción del paciente de la consulta odontológica en una clínica privada de Chiclayo.

El presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción que tiene la clínica OrthoDent para poder identificar cuáles son las deficiencias que puede tener durante la entrega del servicio, para un posterior análisis y que el presente resultado sea considerado por la institución para la mejora del servicio de manera constante.

**Procedimientos:**

El procedimiento para la aplicación de la encuesta será vía virtual a través del uso del correo electrónico para que se registren la evidencias de los datos y posterior análisis.

**Riesgos:**

El riesgo de la presente investigación es bajo, debido que lo que se buscan es solo conocer la percepción que se tuvo durante todo el proceso de la entrega del servicio y poder reconocer cuales son los aspectos más vulnerables, siendo solo de uso académico.

**Beneficios:**

Los beneficios de haber contribuido en la calificación para reconocer el nivel de satisfacción del servicio, es que la institución podrá identificar el estado actual de la clínica sobre la variable de estudio, para el planteamiento de mejoras constantes.

**Confidencialidad:**

Le podemos garantizar que la información que (usted brinde/de su hijo) es absolutamente confidencial, ninguna persona, excepto los investigadores(es) Bances Tepe Cynthia del Milagros y Ramos Ucañan Neshlay Corin, quienes manejarán la información obtenida, la cual es anónima, pues cada entrevista será codificada, no se colocará nombres ni apellidos. Su nombre no será revelado en ninguna publicación ni presentación de resultados.

**Uso de la información obtenida:**

Deseamos conservar [sus muestras/las muestras de su hijo(a)] almacenadas por 1 año de estudio, donde estas muestras serán usadas para evaluar el nivel de satisfacción del servicio, en la que el uso de la investigación será de uso confidencial.

Si usted no desea que las muestras de su hijo(a) permanezcan almacenadas ni utilizadas posteriormente, su hijo(a) aún puede seguir participando del estudio.

Autorizo a tener [mis muestras/las muestras de mi hijo(a)] almacenadas:

SI NO

Además, la información de los resultados de su hijo(a) será guardada y usada posteriormente para estudios de investigación beneficiando para mejorar la satisfacción del servicio de la clínica estudiada, en la que se contará con el permiso del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, cada vez que se requiera el uso de las muestras y estas no serán usadas en estudios genéticos.

**Derechos del paciente:**

Si usted decide [participar/que su hijo(a) participe] en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno.

Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores, Bances Tepe Cynthia del Milagros y Ramos Ucañan Neshlay Corin al teléfono 992780183 y al 902225576. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud - Universidad Señor de Sipán, teléfono 074- 481610 anexo 6203.

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente [a participar/que mi hijo(a) participe] en este estudio, comprendo que cosas le pueden pasar si participa en el proyecto, también entiendo el que puede decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puede retirarse del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

Participante, Padre o apoderado

Nombre:

DNI:

---

Fecha

---

Testigo

Nombre:

DNI:

---

Fecha

---

Investigador

Nombre:

DNI:

---

Fecha

**Anexo N°5:**

**EVIDENCIA**







## Anexo N°6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valores finales	Tipo de variable	Escala de medición
Satisfacción del paciente	Se refiere a la medida en que los servicios ofrecidos por una organización cumplen o superan las expectativas y necesidades de sus clientes. (8)	Es la satisfacción de los pacientes respecto al servicio recibido evaluado mediante cuestionario.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza y cuidado Equipamiento Difusión Presentación	1,2,3,4,5	Escala de modelo de SERVQUAL	Bueno: 22-17 puntos Regular: 16-12 puntos Malo: 0-11 puntos	Categorica	Ordinal
			Confiabilidad	Comportamiento de colaborados Intereses de los colaboradores Confianza y atención Orientación	6,7,8,9				
			Capacidad de respuesta	Comunicación Tiempo Rapidez Respuesta a dudas	10,11,12,13				
			Seguridad	Servicio del colaborador Tecnología Señalización de seguridad Seguridad de los colaboradores Horario de atención	14,15,16,17,18				
			Empatía	Esmero en la atención Servicio personalizado Buen trato Compresión	19,20,21,22				