

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**T E S I S**

**Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica**

**Odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019**

**Para optar el título profesional de:**

**Cirujano Dentista**

**Autor: Bach: Rocio Dyana ROJAS ESPINOZA**

**Asesor: Dr. Justo BALCAZAR CONDE**

**Cerro de Pasco – Perú 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**



**T E S I S**

**Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica**

**Odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Dr. Arturo HURTADO HUANCA**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Eduardo LOPEZ PAGAN**  
**MIEMBRO**

---

**Mg. Ricardo CABEZAS NIEVES**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios, a mis papás y hermanos  
por el soporte y a mis maestros que me  
han brindado parte de su conocimiento.

## **AGRADECIMIENTO**

Primero y antes de nada dar gracias a Dios, por permitirnos llegar a esta etapa de nuestra carrera.

Por los éxitos y momentos arduos donde me enseñó a valorar más el día a día.

De igual manera a esta prestigiosa Universidad, que nos ha acogido y dado la oportunidad de superación, como también a los señores docentes que saben impartir y compartir sus conocimientos.

## RESUMEN

El objetivo fue determinar el grado de la satisfacción de los pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019, pesquisa descriptiva, se utilizó el procedimiento científico, diseño no experimental descriptivo, y transversal, prospectivo.

La tesis conto con muestra de 260 pacientes. Posteriormente se procedió a la toma de muestra con la cogida de la información se realizó con la historia clínica, ficha de recolección de datos.

Por ser una investigación descriptiva se utilizó el nivel de confianza de 0.05 y un margen de confiabilidad de 95%.

En la presente publicación llegamos a las conclusiones siguientes: El grupo etario predominante del estudio es desde 34 - 49 años, con 46.15% (120). En el estudio asistieron fundamentalmente pacientes del sexo femenino con 55.77% (145). El grado de la satisfacción que refirieron los pacientes que asisten a la clínica odontológica es de 73.08% (190). El género femenino es el que se encuentra más satisfecho con 40.38% (105). El grado de satisfacción de pacientes depende del tipo de tratamiento  $X^2_C = 13.23$

**Palabras Clave:** Satisfacción, Paciente, Odontología.

## **ABSTRACT**

The objective was to determine the degree of satisfaction of the patients who are treated at the Dental Clinic of the Daniel Alcides Carrión National University - Pasco 2019, descriptive research, the scientific procedure was used, descriptive non-experimental design, and cross-sectional, prospective.

The thesis had a sample of 260 patients. Subsequently, the sample was taken with the collection of the information, it was carried out with the clinical history, data collection sheet.

As it is a descriptive investigation, a confidence level of 0.05 and a reliability margin of 95% were used.

In this publication we reached the following conclusions: The predominant age group of the study is from 34 - 49 years, with 46.15% (120). The study was attended mainly by female patients with 55.77% (145). The degree of satisfaction reported by patients attending the dental clinic is 73.08% (190). The female gender is the most satisfied with 40.38% (105). The degree of patient satisfaction depends on the type of treatment  $X^2_C = 13.23$

**Keywords:** Satisfaction, Patient, Dentistry.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, es un requisito indispensable obtener la satisfacción del cliente, es decir mantenerlo satisfecho, siendo esta situación el objetivo principal de todas las áreas; más aun tratándose de servicios de salud, sobre todo la clínica odontológica, es por ello que debemos considerar a nuestros pacientes que llegan a la atención en los servicios en las distintas especialidades que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad, lo conceptuamos como un todo para evaluar el producto que es el grado de satisfacción (Villodre, Calero, & Galarza, 2014).

Es importante conocer el grado de satisfacción que presenta el paciente ante estos servicios brindados, para así tener la información de evaluar y reformular y tomar medidas y así brindar una atención de calidad (Villodre, Calero, & Galarza, 2014; Espejo, 2017).

La presente indagación cuenta con el objetivo de esta investigación donde determinamos el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.

El informe de investigación consta de cuatro capítulos: Capítulo I corresponde al problema la identificación, delimitación, problema, objetivos generales y específicos, justificación y limitaciones. El capítulo II el marco teórico, antecedentes, hipótesis, variables, el Capítulo III contiene a la metodología, y finalmente el Capítulo IV son los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones y recomendaciones.

La Autora

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**ÍNDICE**

**ÍNDICE DE CUADROS**

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.3.1. Problema general.....	3
1.3.2. Problemas específicos .....	3
1.4. Formulación de Objetivos .....	3
1.4.1. Objetivo General .....	3
1.4.2. Objetivos específicos .....	3
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.6. Limitaciones de la investigación.....	4

### **CAPÍTULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	6
2.2. Bases teóricas – científicas .....	9
2.3. Definición de términos básicos .....	18
2.4. Formulación de Hipótesis .....	18
2.3.1. Hipótesis General .....	18
2.3.2. Hipótesis Específicas .....	19
2.5. Identificación de Variables .....	19
2.6. Definición Operacional de variables e indicadores.....	20

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	21
3.2. Nivel de Investigación .....	21
3.3. Métodos de investigación.....	21
3.4. Diseño de investigación .....	21
3.5. Población y muestra .....	22
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación .....	23
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	23
3.9. Tratamiento Estadístico.....	23
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	24

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	25
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	25
4.3. Prueba de Hipótesis.....	36
4.4. Discusión de resultados.....	36

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco .....	26
Cuadro 2. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a la infraestructura e implementación según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019	28
Cuadro 3. Distribución del grado de satisfacción en cuanto al conocimiento y seguridad según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.....	30
Cuadro 4. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a las tarifas según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019 .....	32
Cuadro 5. Distribución del grado de satisfacción según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.....	34

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.....	27
Gráfico 2. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a la infraestructura e implementación según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019	29
Gráfico 3. Distribución del grado de satisfacción en cuanto al conocimiento y seguridad según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.....	31
Gráfico 4. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a las tarifas según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019 .....	33
Gráfico 5. Distribución del grado de satisfacción según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.....	35

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

Considerar a los pacientes con necesidad de atención en los servicios de las distintas especialidades que brinda la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, en la evaluación del servicio que se le brindó en el sistema estomatognático , pacientes de diversos intervalos de edad y de género, saber cómo fue esta atención odontológica de parte del equipo que labora como lo son los docentes, alumnos, personal administrativo, lo conceptuamos como un todo para evaluar el producto que es el grado de satisfacción (Villodre, Calero, & Galarza, 2014)

Se describe a una satisfacción de un paciente en correlación con el servicio odontológico consta de varios factores: las rutinas previas con el familiaridad recibida, de la permanencia de la cita, el tiempo de aguardo en la atención dental, así pues, la confianza en el dentista, así como a sus conocimientos, y el control de los elementos de riesgo odontológico observados por los propios pacientes, además se evaluará la infraestructura, todos los ambientes, desde la recepción desde el

ingreso, vigilantes, admisión, sala de espera, infraestructura de la clínica, entre otros.

Es importante conocer el grado de satisfacción que presenta el paciente ante estos servicios brindados, para así tener la información de evaluar y reformular y tomar medidas y así poder prometer una atención de calidad (Villodre, Calero, & Galarza, 2014) (Espejo, 2017)

La presente investigación cuenta con el objetivo de esta investigación de determinar el grado de la satisfacción de pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.

Pues así, se crea un acápite importante de un problema de investigación, así, son varios los pacientes que acuden diariamente en los diferentes servicios de las distintas especialidades de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión durante el año 2019, lo que incorporado a que preexisten pocas ilustraciones sobre este tema en la región, me originó a ejecutar esta investigación, que interese a futuros saberes es así que se tiene que intervenir en el talente de la mejora en la atención y habiendo como indicio cimentó la investigación que proporcionará lugar a la enunciación de la siguiente interrogante: ¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019?.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La tesis tiene el espacio en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco.

Para saber el grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica es muy importante para mejorar los servicios odontológicos que se brinda y así tener un indicador de como atendemos y cuál sería la perspectiva

hacia el siguiente año y poder reformular los procesos de atención, mejorar la infraestructura entre otros.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019?

#### **1.3.2. Problemas específicos**

- 1) ¿Cuál es la población que acuden y se atienden en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco 2019?
- 2) ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica?
- 3) ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad por parte de los operadores?
- 4) ¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica?
- 5) ¿Cuál es grado de satisfacción de pacientes de toda la atención realizada en la clínica odontológica?

### **1.4. Formulación de Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.

#### **1.4.2. Objetivos específicos**

- 1) Categorizar a los pacientes de acuerdo al género y edad que acuden a la clínica odontológica.

- 2) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica.
- 3) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad en la atención por parte de los operadores.
- 4) Identificar el grado de satisfacción de pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica.
- 5) Conocer el grado de satisfacción de pacientes en toda la atención realizada en la clínica odontológica.

### **1.5. Justificación de la investigación**

Justificación Teórica: Se justifica esta investigación porque así sabremos del nivel de satisfacción que tiene estos pacientes en la atención odontológica que se brinda en la Clínica respectivamente.

Justificación practica: Relacionar la atención odontológica y evaluar el grado de la satisfacción de la calidad de atención en el sistema estomatognático nos ayudara a identificar los puntos débiles en la atención de los pacientes y así los profesionales, alumnos operadores, donde se podrá elaborar la técnica de mejora en el contexto para el progreso sostenible y continuo que debería mantener la clínica odontológica

Justificación metodológica: La propuesta es de ampliar el estudio con especialidades específicas del tipo de atención odontológica que se brida en la clínica odontológica de la UNDAC.

### **1.6. Limitaciones de la investigación**

La limitación que se encontró es que un número de usuarios a la clínica odontológica no deseaban ser parte del estudio, en tanto nos limita alcanzar los objetivos, existe la probabilidad que existan factores externos a la investigación

que se constituyan como obstáculos que puedan escapar al control de la investigadora, y así pudiera influir en la calidad de la indagación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Espejo (2017), presenta la tesis siendo su propósito de calificar la calidad de servicio de la atención en odontológica de los pacientes que asisten al Hospital Cayetano Heredia, Clínica Dental Docente de la Cayetano Heredia el 2017. El diseño utilizado de tesis el descriptiva, observacional y de corte transversal. Se circunscribieron a 100 asistentes a la Clínica y 100 los pacientes del Hospital en el período de noviembre del año 2017. Donde, aplicó la pesquisa con la conocida escala Servqual, mediante la discrepancia entre satisfacción y la expectativa. En tanto, el estudio señaló las dimensiones escala Servqual presentaron diferencia significativa, así, con resultados Conclusión: Se halló una calidad en el servicio en odontológica de los pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mejor que su calidad de servicio de la Odontología del Hospital Cayetano Heredia.

Salazar (2006), presenta la tesis de la calidad de atención del servicio percibido de pacientes de 2 clínicas odontológicas en lima metropolitana,

considerando su resumen, la tesis de investigación fue, valorar la aptitud de servicio aceptada por los pacientes de dos clínicas privadas de Lima Metropolitana. Hacia tal efecto, conto con 30 pacientes que concurrieron a la Clínica Dental A y 30 pacientes que concurrieron a la Clínica Dental B de octubre del 2005. Por ello, empleó la escala SERVQUAL, del desacuerdo entre expectativas y satisfacción. Así pues, la Clínica Dental A, del espacio de aspectos tangibles y con la extensión de empatía, se obtuvo puntos SERVQUAL más bajos, aun cuando, la dimensión de confianza, así mismo, la dimensión de la seguridad se obtuvo puntos más elevados en las 5 dimensiones estimadas. Por último, la Clínica Dental B, en la dimensión de la seguridad y la dimensión de empatía alcanzaron los puntajes SERVQUAL más bajos, no obstante, que la dimensión de aspectos tangibles, además, la dimensión de la fiabilidad logró los puntajes más altos en 5 dimensiones estimadas. Por lo tanto, encomienda que en una gestión administradora en las clínicas evaluadas se considere estos descubrimientos, así pues, realice las transformaciones pertinentes para el mejorar el nivel de la satisfacción, fundamentalmente en todas dimensiones.

Espinosa (2010), ostentan la tesis del perfil epidémico y los niveles de la satisfacción de pacientes que asisten a la clínica odontológica, y su consecuencia de la aglomeración de pacientes, el 2010, presenta su síntesis de la epidemiología que uno de sus manuales primordiales, por ello, la Organización Mundial de la Salud, reflexiona que del estudio de perfil epidemiológico odontológico viabiliza saber del momento de la salud dental, pues así, la sensatez de los tipos epidemiológicos de los pacientes que necesitan de tratamientos odontológicos en la Clínica Integral de la Carrera de Odontología de la UNL, desde un panorama gerencial, por ello, este instrumento que organiza con mayor eficacia los servicios.

Los propósitos son la edificación del perfil epidemiológico de los pacientes que asistieron a la Clínica odontológica Integral, y la valoración de los niveles de satisfacción que fueron, concluyentes por la percepción calidez y la calidad de atención los cuales influyeron en la multitud de pacientes. De este modo, se utilizó un cuestionario que accedió conocer el nivel de la satisfacción de usuarios. Los efectos son percepción de pacientes a razón de calidad y calidez de esmero de los indicadores de nivel de satisfacción de usuarios con resultados fueron de nivel excelente y bueno.

Quispe (2016), ostenta su tesis de Satisfacción del paciente utilizando el la DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016, siendo el resumen de la tesis La satisfacción en la atención Odontoestomatología posee características y peculiaridades adecuadas de este orden son percibidas de modo distinto por cada uno de los pacientes. Así pues, el propósito de determinar el nivel de la satisfacción del usuario en el servicio de odontología, considerando así, el uso de la Dental Satisfacción Cuestionario. El tipo de estudio es experimental y transversal, la población constituida por 2640 pacientes atendidos, el muestreo fue probabilística, aplicando el formulario para proporciones siendo el resultado de 188 pacientes. Por ello, tiene un Alfa de Cronbach 0.965 y cinco dimensiones: La calidad, dirección, control del dolor, costo y medio. Asimismo, la satisfacción y las particularidades sociodemográficas. En virtud de los resultados, demostraron que, la mayoría son las mujeres con (59%). También, la generalidad de pacientes presentó un nivel de poca de satisfacción (50.5%), seguidamente del nivel regular de satisfacción (41.5%) y muy escasos pacientes un nivel de numerosa insatisfacción (8%). La extensión principal estimada fue de los costos (47.9% lo valoraron de bien) y la execrable estimada fue de (55.9% lo calificaron de malo).

Rodríguez (2018), presenta la tesis del nivel de satisfacción de los pacientes que son atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017, donde presenta el resumen siguiente. En tanto, la investigación tiene como propósito determinar el nivel de la satisfacción de pacientes atendidos en odontología, Hospital Referencial de Ferreñafe el 2017. Considerando una investigación descriptiva, de diseño no experimental, corte transversal. Muestra de 204 pacientes y se manejó un muestreo no probabilístico. En tanto, utilizo un cuestionario SERVQUAL, igualmente, fue adaptado a odontología y modificado para centros de salud, consta de 2 apartados, el primero recoge la pesquisa referida a las expectativas del paciente y el segundo, la información perteneciente a las percepciones. Luego del proceso de la información empleando una estadística descriptiva obtuvimos un nivel de satisfacción desfavorable con 46.6%, en todas las extensiones teniendo 40.7% en fiabilidad, y un 45.6% en una cabida de respuesta, además 47.1% en la seguridad, un 46.1% en la empatía y del 45.6% en tangibles. En conclusión, que el nivel de satisfacción de pacientes accesados es desfavorable.

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **Satisfacción**

Se define la Satisfacción como lo acabado, consumando las expectativas, donde lo hecho suficiente se concibe como agrado de llegar a un resultado favorable. Un temporal paradigma de satisfacción es el valor de sentirse bien (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

En tanto, una satisfacción verse realizados, pues ello, nos brinda alegría y comodidad, por ende, acarrea anhelar que no acabe lo que está presente. Como se puede referir, a la satisfacción como subjetiva, ya que no todos ellos sentirán la misma satisfacción.

Muchos autores definen a la satisfacción como resultante de un proceso, se considera como un anónimo subjetivo, de medio hasta la propia medición de presencia o no. Muchas sucesiones deben haber por lo ausencia con la intención en otro al realizar una operación causante del resultado estimado como positivo o negativo (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

### **Satisfacción del paciente**

Por otra parte, se refiere a satisfacción y figura la valoración que crea el paciente de la eficacia en la atención y se define por el conocimiento que el mismo lo realiza a medida en que se satisfagan sus expectativas en un esmero de calidad (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

Igualmente, se describe a la satisfacción de usuarios pues dependerá del tipo de servicio como de la clarividencia del paciente acerca de los servicios tomados, y que coexiste correspondencia previa al cuidado previo, al respecto de la gestión individual acerca de la salud, por tanto, la pasividad al tratamiento. En aquel momento la satisfacción es el resultado de la discrepancia entre la percepción que el paciente tiene del servicio proporcionado y de las expectativas que tenía al principio tal vez, logre tener en las inspecciones continuadas, de tal modo que, en tanto, si las expectativas son ascendentes que el conocimiento del servicio, por tanto, la satisfacción reducirá (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

Sin duda, las perspectivas del paciente finalizan de propias experiencias previas de personas. Concluyendo así, que la satisfacción podrá ser considerada como dimensión estática, así pues, podría incrementar la función de la evolución de los 2 parámetros anteriormente aludidos (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

Como se describe la calidad de satisfacer a los pacientes

En cuanto, investigaciones y deliberación de satisfacción del paciente, del cual surge como consecuencia del cuidado médico, pues, es un trabajo que accede poner en seguridad, (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

- ✓ Necesidades del paciente
- ✓ Exploración de la atención
- ✓ Contextos asistenciales donde acude para recibirla la atención.
- ✓ Prolongue o no usando el tratamiento.
- ✓ Vuelva o no al acreedor de servicios.
- ✓ Encomiende o no los servicios odontológicos a los demás.

Por ello, la satisfacción del paciente será importante durante el desarrollo de todo tipo de servicio de salud bucal. Es un itinerario de calidad del cuidado de importancia para los pacientes de inferiores entradas, que de modo poco frecuente requieren los servicios de una clínica odontológica (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

Muchas investigaciones de la satisfacción del paciente donde se ofrece las fortalezas y extenuaciones de la atención y demás factores existentes dentro del nivel de satisfacción del medio de la solicitud para la salud. Los centros médicos sanitarios acogen destrezas de ampliar la satisfacción de los pacientes, (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

En tanto, la seguridad insinúa que todo esfuerzo es para optimizar, y ser recompensados a los pacientes más satisfechos y más cómodamente admitan el tratamiento. Los pacientes que hallan la satisfacción del servicio expanden a practicar con las conjeturas y encargos de su tratamiento y producirá mejores efectos clínicos, es menos posible que el paciente no vuelva y consecuentemente

abandone el tratamiento, y probablemente ellos no confíen a sus parientes. Los pacientes que posiblemente regresen serán considerados nobles.

#### Evaluación de satisfacción de un paciente

El paradigma de calidad está asociada a satisfacer convenientemente las penurias del usuario. Por lo tanto, actualmente la disposición de satisfacción de pacientes con la atención de salud admitidos es un método utilizado para calificar la calidad de atención proporcionada. Pues, asimismo es una forma de colaboración de los usuarios en un sistema de salud bucal.

Por ello, la satisfacción del paciente debe ser un propósito del resultado y la calidad de sus atenciones; resulta que de la afluencia del de los dos son expectativas de calidad percibida; en tanto, el procedimiento más empleado para esta medida de las indagaciones de opinión, que permitirán ubicar aspectos aptos de mejora, penurias (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

El propósito de la calidad será satisfacer las necesidades de usuarios; al concluir, un profesional o la institución de salud conveniente puede lograr el objetivo, pues, puede satisfacer convenientemente las penurias del usuario. El juicio de la opinión del paciente acerca del servicio admitidos es una vía para optimizar la calidad de estas prestaciones.

#### **Relación entre calidad y satisfacción**

Un paradigma de calidad se suma a la satisfacción conveniente de las insuficiencias del usuario. Sin embargo, la medida de la satisfacción de los usuarios de los cuidados de salud y servicios sanitarios tomados, es un método utilizado para valorar la calidad del servicio prestado. Igualmente, es una forma de aceptación de los usuarios en el método de salud, al decir su conocimiento y evaluación de estos servicios (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

Muchos investigadores proponen, que, a partir de trabajos prácticos, de la calidad vista siendo predecesor de la satisfacción, igualmente, que otros conservan que la satisfacción es una referencia de la calidad. Pues así, el acercamiento que se estima más conveniente se considera la relación hacendosa, (Ramirez, Carrillo, & Cárdenas, 2016).

### **Escala de servqual**

Se considera la escala Servqual más frecuente disponible la que deduce el nivel de satisfacción y la calidad del servicio.

SERVQUAL es validada utilizada en la medida de la calidad y nivel de satisfacción en los servicios, con un nivel de fiabilidad de 0.89 de alfa de Cronbach. La realización es ejecutada mediante el cotejo entre expectativas y satisfacciones; estando estimadas con la encuesta de 22 ítems, con 5 dimensiones son: elementos perceptibles, fiabilidad, porte de respuesta, la seguridad y la empatía.

Los resúmenes perceptibles: Serán estimados tal del aspecto físico de estas instalaciones, (Puerto, 2008).

Fiabilidad: descrito como la capacidad que muestra el personal para operar la prestación de modo honesto y adecuado. Proporcionando la posibilidad de la función de algo.

La capacidad de respuesta: Muestra frente a diversos problemas o casualidades que se presente previa y durante la cita.

La seguridad: Verdad, la cortesía, la inteligencia, la seguridad que permitirá transmitir convicción y la fiabilidad.

Empatía: Definida como una actitud emotiva de la persona con carácter de otro. El beneficio personalizado que es ofrecido a los pacientes por (Puerto, 2008).

Escala de Likert

Likert, es un instrumento utilizado en la medida, siendo un contraste de preguntas dicotómicas con respuesta alternativas de SO o NO, la cual permitirá calcular modos y reconocer el grado de aprobación del encuestado de la afirmación que se propone en el cuestionario. Resulta útil aplicarla cuando queremos su opinión. En este sentido, las condiciones de las respuestas servirán para evaluar los sentimientos del encuestado hacia dicha aseveración (CDPSE, s.f.).

¿Cuántos niveles deberían tener el ítem?

De lo anteriormente expuesto, los estudiosos no precisan una aprobación clara. Por ello, posiblemente el ítem mayormente empleado sea el de 5 niveles, igualmente se utilizan de 4, 7, o 10. Por lo que, se añade niveles y redundaría en el proceso de unas evaluaciones más diversas. Así pues, un ítem de solo 5 puntos, los entrevistados encubran evitar las 2 elecciones exageras, logrando muy poca variación (es el acreditado como central tendencia vías) (Llauradó, 2019).

Asimismo, tenemos saberes que consuman que, en ocho niveles, los efectos obtenidos serán los mismos que con ocho, pues se adicionaría más niveles y no excederá en una mayor variación en sus resultados. Opinan que lo mejor son los ítems con 7 u 8 niveles (Llauradó, 2019).

¿Cómo tratar los resultados?

Por último, finalizado el cuestionario, todos los ítems serán desarrollados apartadamente, donde, los resultados de un grupo de ítems Likert logran sumarse y lograr un valor total. Donde este valor, puede calcularse la media, la mediana, la moda. Donde, la mediana y la moda son métricas, (Llauradó, 2019).

Refiere el autor que, una investigación comercial, la data obtenida se trata como intervalo, no como identificaciones ordinales, de acuerdo a la bibliografía científica hay un extenso debate metodológico de proporción (Llauradó, 2019).

### **Ventajas del ítem Likert**

Tal como, el punto del diseño del cuestionario, es una escala posible de edificar.

Por ello, con la Internet es muy fácil, para desarrollar la encuesta, donde, se puede efectuar comparaciones de los ítems, así como cambiar y ajustar su respuesta de encuesta tipo Likert (Llauradó, 2019).

### **Inconvenientes del ítem Likert**

De igual modo, 2 personas pueden obtener el mismo valor en la escala Likert, habiéndose evaluado en diferentes momentos.

En esta escala se muestra dificultoso tratar las respuestas imparciales, del tipo "ni de desacuerdo ni de acuerdo".

Para finalizar, el autor, todo encuestado expanden a estar de acuerdo con afirmaciones presentadas. Es el fenómeno conocido es entre vías (Salazar, 2006).

Del paciente

El paciente al acudir a la consulta funda con el profesional una relación que, de propagarse el espacio científico-técnico, incluyendo el psicológico y el sociológico (Álvarez, 2012).

Por lo tanto, la relación empieza desde su visita inicial, siendo el primer contacto, se observan y conversan, siendo, este el minuto decisivo y del primer momento se va a concretar el expectante de esta relación. Por ello, no hay que dejar de lado la relación, alentando a colaborar al paciente siempre, motivar su cita a cita para sus cuidados y a que su salud bucal se guarde siempre en buen estado (Llauradó, 2019).

### **Grado de satisfacción:**

Al mismo tiempo, es la valoración que crea el paciente del ajuste, con consecuencias y favores del contiguo de acciones en el cuadro de la atención

benéfica en la clínica. En efecto, en consecuencia, del cotejo del paciente que tiene y que coge con los estándares personales, su evaluación con indagaciones compone un principio de información para descubrir contrariedades y conformidades de progreso en el trabajo de cada área de la clínica dental (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

Igualmente, en otros trabajos, los autores definen que, el valor de satisfacción de los pacientes odontológicos es influenciado por las expectativas que penden, pues a su vez, de nuevos factores a modo de rutinas antepuestas con el trato admitido, (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

Además, se refiere a otro, el servicio sanitario odontológico se caracterizará por su intangibilidad. Pues bien, a discrepancia de otras secciones, se afirma que en el servicio odontológico resulta difícil precisar el nivel de calidad de los servicios de salud, y que, fundamentalmente a los pacientes. Dicho de otra manera, la insuficiente encuesta y suficiencia de juicio técnico del paciente, aun después de admitida, la asistencia no haya síntesis de juicio bastantes para considerar por sí solo el efecto final de la mediación médica (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

Se ha distinguido que el paciente, de su irregularidad de averiguación que se instituye con el odontólogo, no será apreciada la calidad y también, habilidad de la que ha sido objeto. Este tema abre una incógnita, ya que, varias veces, los pacientes ejecutan estimaciones de cómo han sido atendidos, si han reformado, lo que puede embrollar con evaluaciones de la calidad de la que fueron centro (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

Finalmente, lo que el paciente valora el trato, la encuesta, o el nivel de salud que logra tras el tratamiento. Así pues, el dictamen al respecto del lavado o el

aspecto de las infraestructuras estipulará su nivel de satisfacción con la ayuda recibida. Por ello, hay saberes que influyen en las apreciaciones de los pacientes suelen ser muy cambiadas.

Es por esta razón que, esta teoría, del 1er. obstáculo para brindar un servicio de eficacia. Donde, en la experiencia, esto figura que toda administración de una clínica desconoce lo que los pacientes precisan de la calidad. Regularmente esto se debe a que no concurre ningún dispositivo para escuchar a sus pacientes, (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

En tanto, en un segundo problema sucede cuando, estamos al tanto lo que los usuarios esperen, el servicio no es competente de precisar tipos de calidad conformes a dichas expectativas, bien porque no es de calidad a la pesquisa derivada o tal vez, porque no se sabe cómo valer esa información.

Igualmente, otro problema es que no se logren detallar propósitos de calidad y conformes con lo que los pacientes aguardan; que los demás profesionales no adviertan en la enunciación de esas intenciones o que, simplemente, una vez que fue desarrollados por la dirección de la clínica, y los demás profesionales ignoren. Pues, es una dificultad muy común y que muchas veces por demasía de trabajo o por dificultades organizados es difícil de evitar (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

Por tanto, un 4to. problema son que los conductos de comunicación no marchen correctamente y entonces la oferta de ese servicio se realice en forma inapropiada, por lo que las expectativas sobre el mismo pueden estar completamente desencajadas.

El postremo problema que sobresalta absolutamente a la calidad del servicio de los pacientes espera mucho más del servicio de lo que éste es competente de

darles. Los investigadores, demuestran que, en caso de insatisfechos y, por ende, el paciente cambiaría de clínica o no efectuarán las órdenes médicas dejarán de acudir supeditado del deterioro para los demás pacientes y para la colocación (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

De las evidencias anteriores, pues el efecto muy complicado de determinar aspectos más importantes para cada uno de los pacientes, pero sí podemos percibir qué valora, a un grupo definitivo de pacientes. Por lo tanto, es optimizar la calidad, pues, significa conocer las necesidades y expectativas de los pacientes y saber convertirlas en requisitos y los propósitos de atención. Se trata, en definitiva, encaminar procesos para que incorporen el lugar de vista del paciente (Hernández M. , 2012; Villanueva, 2003; Reyes, 2015).

### **2.3. Definición de términos básicos**

**SATISFACCIÓN:** Simboliza la impresión de placer de las personas cuando han habitado un ambiente de un deseo de la una necesidad, (Perez M., 2021).

**GRADO DE SATISFACCIÓN:** Se refiere al grado de satisfacción con aspectos relacionados con la vida personal, (Varela J, et.al., 2003)

**PACIENTE:** Individuo que sufre físicamente y que, por lo tanto, se encuentra bajo cuidado médico, (Sala M. et.al., 2020).

**ESCALA DE LIKERT:** Es un procedimiento de medición empleado por los investigadores con el objetivo de valorar la opinión y actitudes de la persona, (Canto de Gante et.al., 2020)

### **2.4. Formulación de Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis General**

El grado de satisfacción es alto de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

- 1) La población que se atiende frecuentemente en la clínica odontológica que acuden a la Clínica Odontológica de la son del género femenino entre los intervalos de edad de 29 a 59 años de edad
- 2) Son satisfechos el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica
- 3) Son satisfechos el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad por parte de los operadores
- 4) El grado de satisfacción es satisfecho de los pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica.
- 5) Es satisfecho el grado de satisfacción de pacientes de toda la atención realizada en la clínica odontológica.

### **2.5. Identificación de Variables**

#### **VARIABLE:**

Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UNDAC.

## 2.6. Definición Operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	ESCALA DE MEDIDA	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS
<b>VARIABLE</b>  Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UNDAC.	Fiabilidad	ESCALA DE LIKERT: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	GRADO DE SATISFACCIÓN BAJO (1-63)  GRADO DE SATISFACCIÓN ALTO (64-125)	NOMINAL	Cuestionario.	Observación
	Capacidad de respuesta	ESCALA DE LIKERT: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)		NOMINAL		Evaluación clínica
	Seguridad	ESCALA DE LIKERT: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)		NOMINAL		Evaluación documental
	Empatía	ESCALA DE LIKERT: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)		NOMINAL		
	Aspectos tarifas	ESCALA DE LIKERT: Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)		NOMINAL		

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Es de tipo básico (Tamayo, 2006).

#### **3.2. Nivel de Investigación**

La investigación es descriptiva.

#### **3.3. Métodos de investigación**

El método que se empleó es descriptivo, prospectivo (Tamayo, 2006).

#### **3.4. Diseño de investigación**

En estudio se empleó un diseño no experimental descriptivo, (2010).

Según la intervención de la investigadora es observacional.

Según la cantidad de sus mediciones de la variable de estudio fue transversal.

Según la medición de su variable de estudio es prospectivo.

Según a cantidad de variables de interés de la investigadora fue analítico.

El diseño obedece al siguiente esquema:

M ----- O

M = Muestra

O = Variable de estudio

### **3.5. Población y muestra**

#### **Población**

La población de estudio fue constituida por todos los pacientes que acudieron a los servicios de las distintas especialidades que brinda la clínica odontología de la Universidad Nacional Hospital Daniel Alcides Carrión durante el año 2019.

#### **Muestra**

La muestra fue conformada por 260 pacientes que requirieron atención odontológica en los servicios de odontología de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco 2019.

#### **Muestreo**

El muestreo empleado fue el no probabilístico por conveniencia (**Dawson, 2005**).

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que reciben algún tratamiento en la clínica odontológica.
- Pacientes que acepten firmar el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

- Pacientes menores de edad
- Pacientes que no aceptaron firmar el consentimiento informado

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

#### **Técnicas**

Para la recolección de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

- a) La observación

b) Análisis documental.

### **Instrumentos**

Se usaron los siguientes instrumentos:

a) Cuestionario SERVQUAL con la ESCALA DE LIKERT

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

La selección de los instrumentos de la investigación fue elegida por la investigadora para resolver las variables de la investigación.

Validación del instrumento de investigación se realizó con la evaluación del juicio de expertos de la especialidad de odontología; (Marroquin R., 2000)

La confiabilidad para realizar la fiabilidad del instrumento se ejecutó una prueba piloto con 20 pacientes donde se logró un resultado donde existe la consistencia interna del instrumento de 0,982 donde se muestra una fiabilidad alta del instrumento según un estadístico de fiabilidad del Alfa de Cronbach, (Oviedo & Campos, 2005).

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas a empleadas fue la valoración de instrumentos de la ficha de recolección de datos. Por lo tanto, la exposición de datos fue del tipo semi concreto, con la exposición de diapositivas y consecuentemente permitirá el sustento y el contraste hipotético (Dawson, 2005).

### **3.9. Tratamiento Estadístico**

El análisis estadístico sobrellevará la predicción de cómo serán estimados las operaciones manejadas en la investigación. Se Utilizó: Cuadros y gráficas. Por medio del software técnico para estadística de encuestas SPSS v22 (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel 2013. Ante el estudio de frecuencias y porcentajes (Dawson, 2005). Para la evaluación con la incidencia de los casos.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Todo compromiso que se efectuó en pacientes y se tiene la orientación ética que la investigación donde, se consideró que la Asociación Médica Mundial (AMM) de la promulgación la Declaración de Helsinki (Mazini, 2000) como una proposición de manuales éticos para investigación médica en seres humanos, comprendida la investigación del material humano y de información determinables. Donde se consideró los tres principios básicos de los criterios éticos: siendo estos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

La investigación se realizó dentro los meses de marzo a diciembre año 2019, la adquisición de datos fue en un solo instante, posteriormente de haber realizado el muestreo no probabilístico de los pacientes que asistieron a la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión- Pasco, luego se empezó a compilar los datos, con el registro de las historias clínicas, se ejecutó el control de calidad de ellos, para subsiguientemente se inicia la tabulación y donde se observa los resultados estadísticamente.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados**

Cuadro 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco

2019

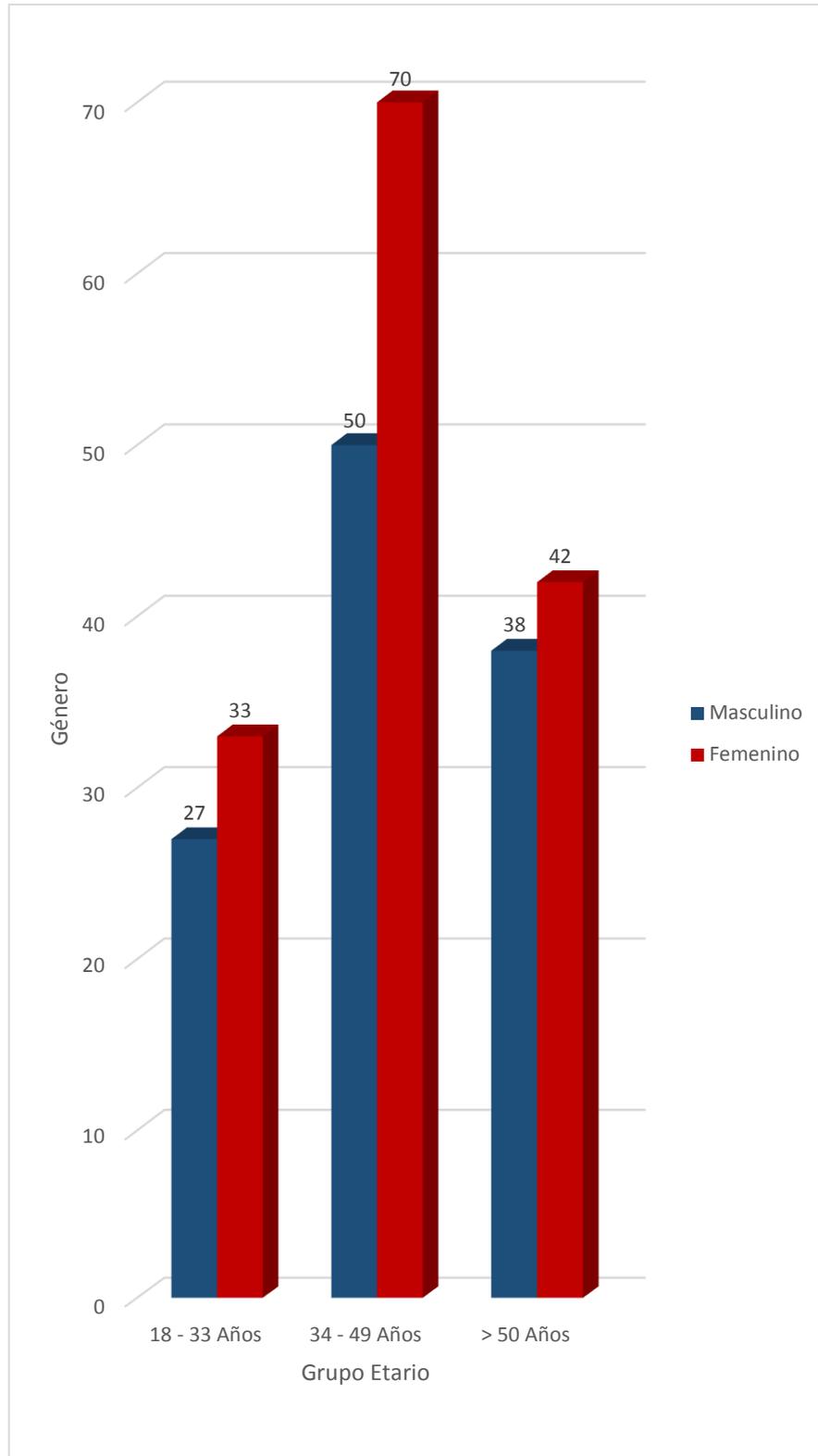
Grupo Etario	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
18 – 33 Años	27	10.38	33	12.69	60	23.08
34 -49 Años	50	19.23	70	26.92	120	46.15
> 50 Años	38	14.62	42	16.15	80	30.77
<b>Total</b>	115	44.23	145	55.77	260	100

Fuente: Historia Clínica

**COMENTARIO N° 01:** En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grupo etario con sus intervalos de edad y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 46.15% (120) tiene entre 34 y 49 años de los cuales el 26.92% (70) corresponde al género femenino y el 19.23% (50) al masculino; el 30.77% (80) tiene más de 50 años, de los cuales el 16.15% (42) corresponde al género femenino y el 14.62% (38) al masculino; y por último el 23.08% (60) tiene entre 18 y 33 años, de los cuales el 12.69% (33) corresponde al género femenino y el 10.38% (27) al masculino.

Gráfico 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco

2019



Fuente: Cuadro N° 01

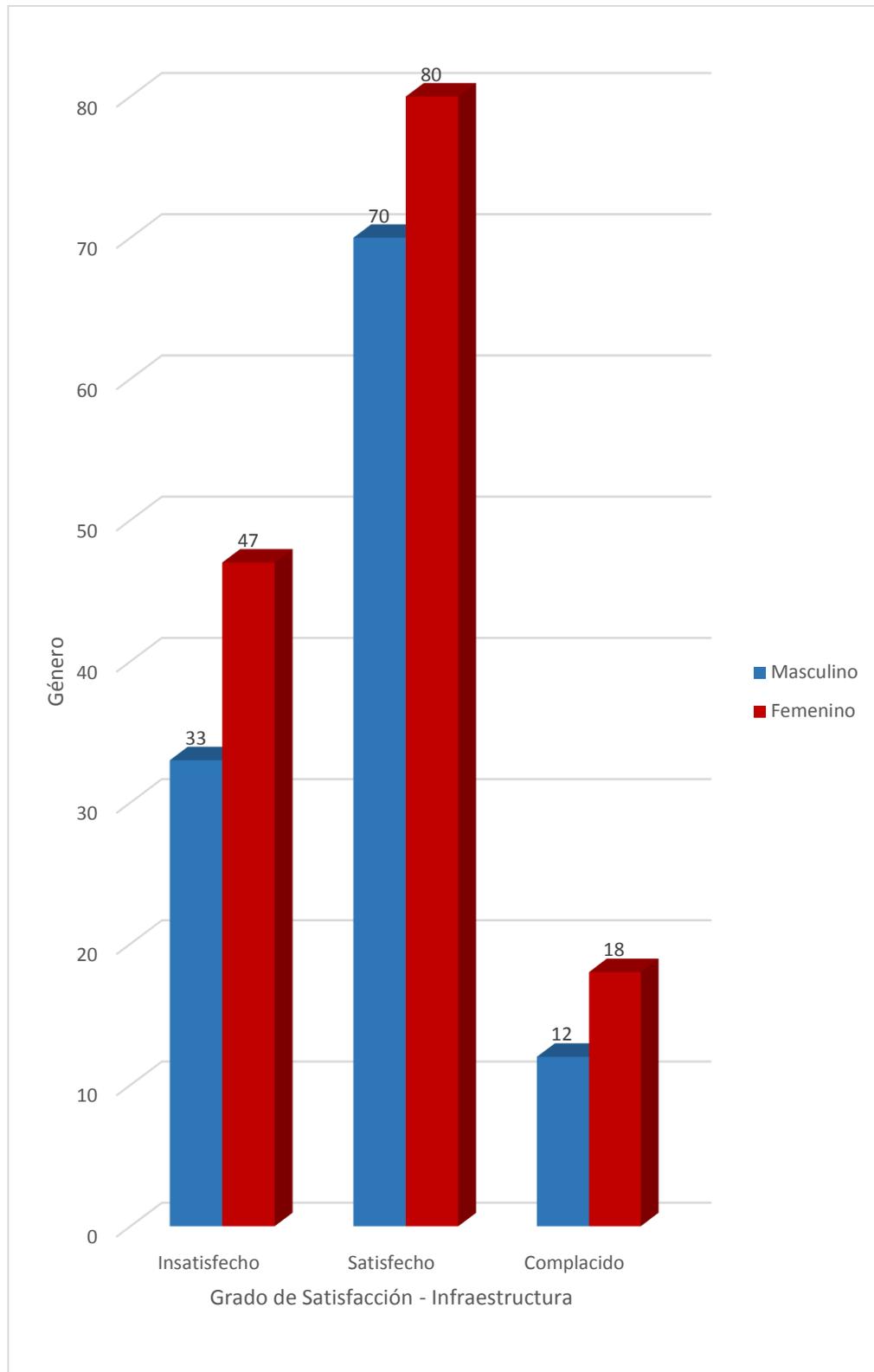
Cuadro 2. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a la infraestructura e implementación según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019

Grado de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	33	12.69	47	18.08	80	30.77
Satisfecho	70	26.92	80	30.77	150	57.69
Complacido	12	4.62	18	6.92	30	11.54
<b>Total</b>	115	44.23	145	55.77	260	100

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

**COMENTARIO N° 02:** En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener dos variables; la variable grado de satisfacción en la dimensión infraestructura e implementación con sus indicadores insatisfecho, satisfecho, complacido y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 57.69% (150) está satisfecho en cuanto a la infraestructura e implementación, de los cuales el 30.77% (80) corresponde al género femenino y el 26.92% (70) al masculino; el 30.77% (80) está insatisfecho, de los cuales el 18.08% (47) corresponde al género femenino y el 12.69% (33) al masculino; por último el 11.54% (30) está complacido, de los cuales el 6.92% (18) corresponde al género femenino y el 4.62% (12) al masculino.

Gráfico 2. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a la infraestructura e implementación según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019



Fuente: Cuadro N° 02

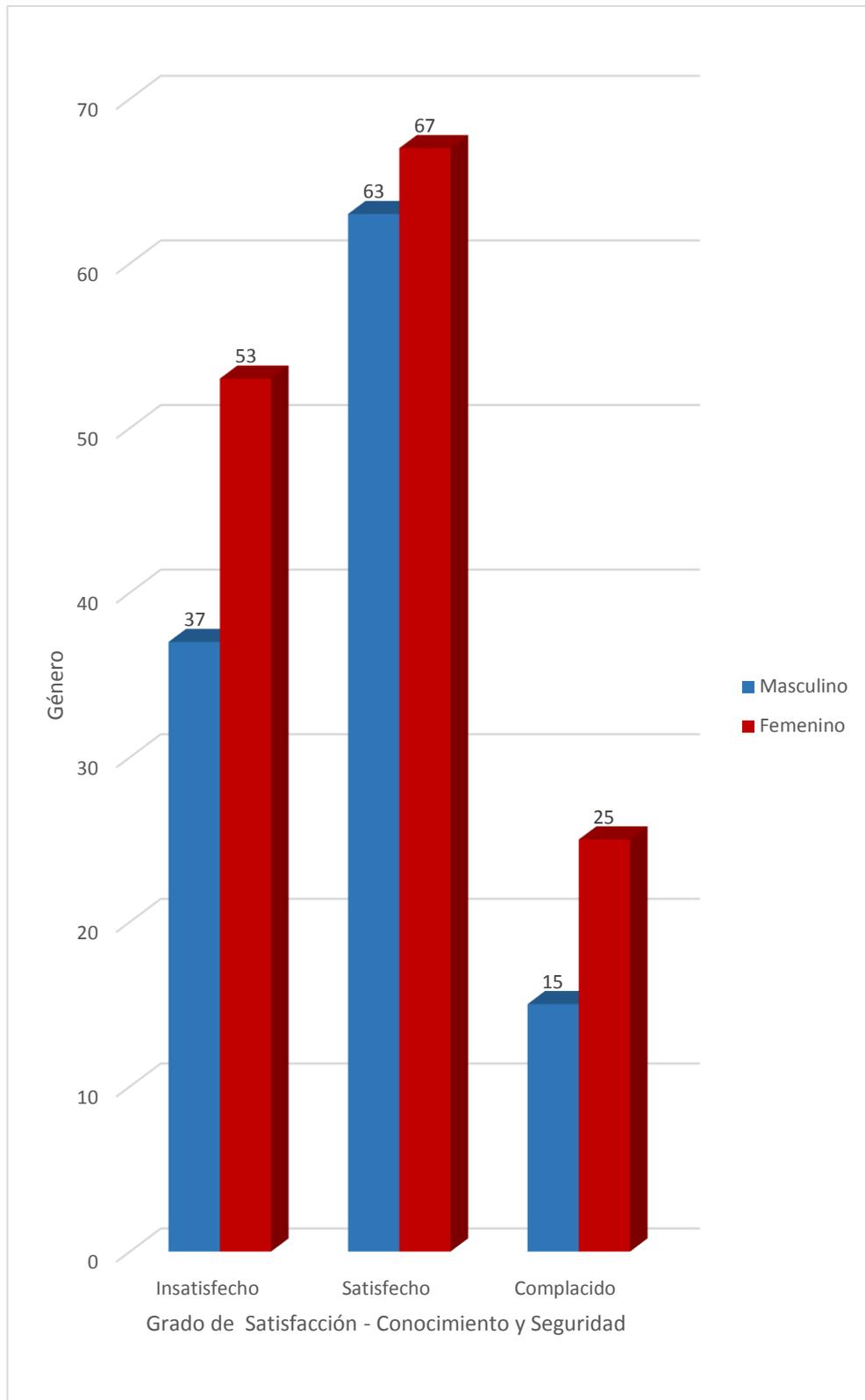
Cuadro 3. Distribución del grado de satisfacción en cuanto al conocimiento y seguridad según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019

Grado de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	37	14.23	53	20.38	90	34.62
Satisfecho	63	24.23	67	25.77	130	50
Complacido	15	5.77	25	9.62	40	15.38
<b>Total</b>	115	44.23	145	55.77	260	100

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

**COMENTARIO N° 03:** En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener dos variables; la variable grado de satisfacción en la dimensión conocimiento y seguridad con sus indicadores insatisfecho, satisfecho, complacido y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 50% (130) está satisfecho con el conocimiento y seguridad, de los cuales el 25.77% (67) corresponde al género femenino y el 24.23% (63) al masculino; el 34.62% (90) está insatisfecho, de los cuales el 20.38% (53) corresponde al género femenino y el 14.23% (37) al masculino; por último el 15.38% (40) está complacido, de los cuales el 9.62% (25) corresponde al género femenino y el 12.23% (37) al masculino.

Gráfico 3. Distribución del grado de satisfacción en cuanto al conocimiento y seguridad según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019



Fuente: Cuadro N° 03

Cuadro 4. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a las tarifas según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional

Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019

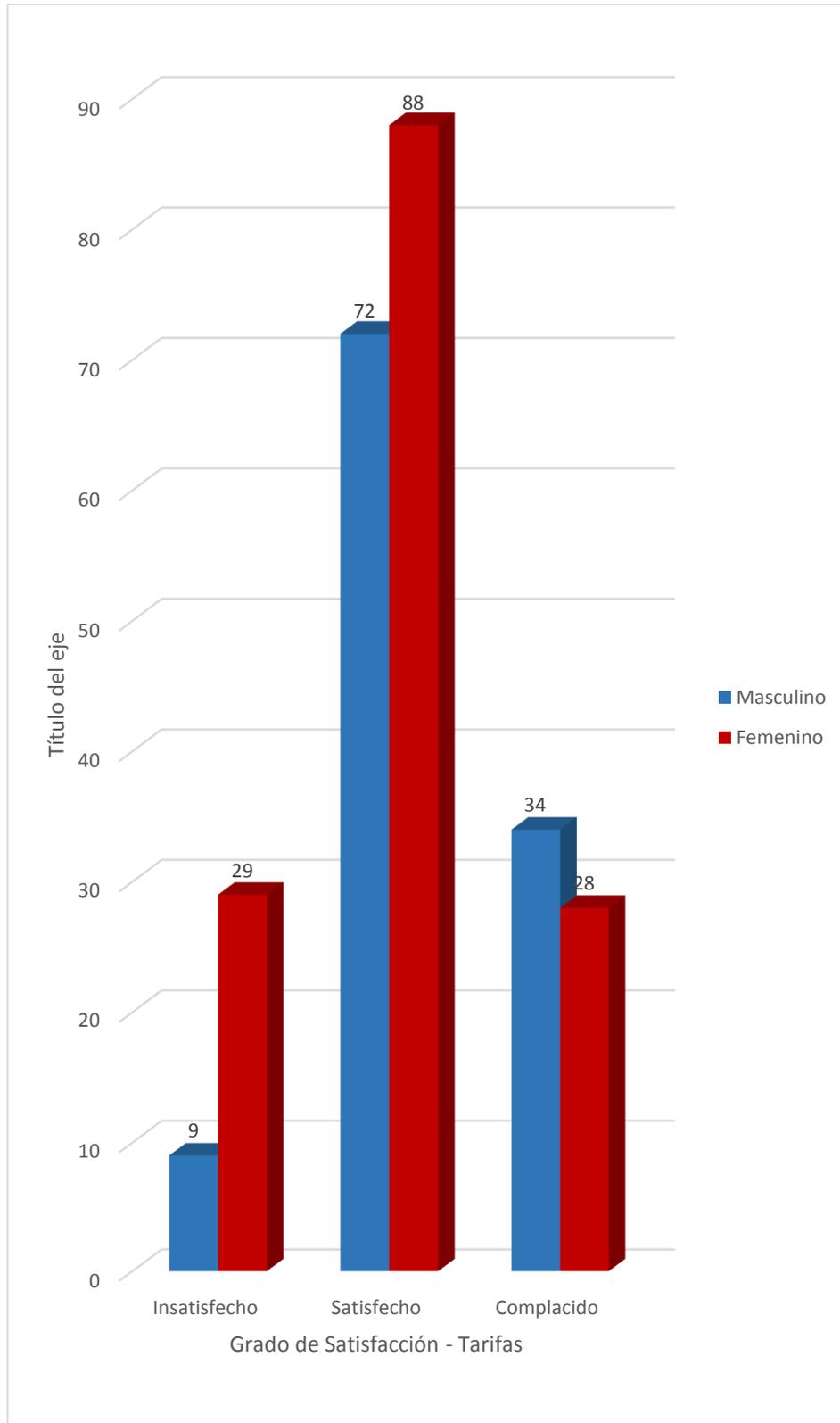
Grado de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	9	3.46	29	11.15	38	14.62
Satisfecho	72	27.69	88	33.85	160	61.54
Complacido	34	13.08	28	10.77	62	23.85
<b>Total</b>	115	44.23	145	55.77	260	100

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

**COMENTARIO N° 04:** En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener dos variables; la variable grado de satisfacción en la dimensión tarifas con sus indicadores insatisfecho, satisfecho, complacido y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 61.54% está satisfecho en la dimensión tarifas, de las cuales el 33.85% (88) corresponde al género femenino y el 27.69% (72) al masculino; el 23.85% (62) está complacido de los cuales el 13.08% (34) corresponde al género masculino y el 10.77% (28) al femenino; por último el 14.62% (38) está insatisfecho, de los cuales el 11.15% (29) corresponde al género femenino y el 3.46% (9) al masculino.

Gráfico 4. Distribución del grado de satisfacción en cuanto a las tarifas según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional

Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019



Fuente: Cuadro N° 04

Cuadro 5. Distribución del grado de satisfacción según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.

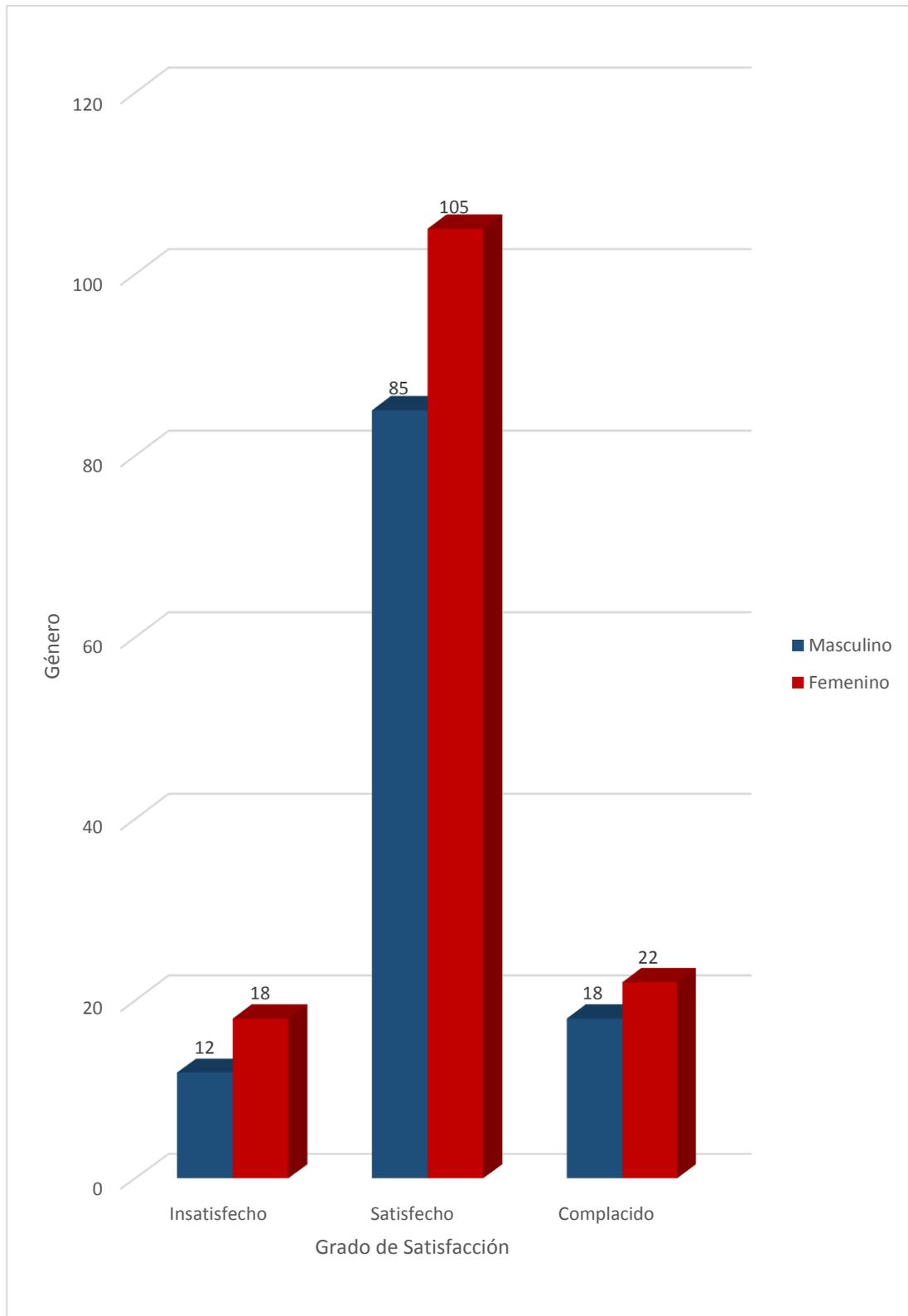
Grado de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Insatisfecho	12	4.62	18	6.92	30	11.54
Satisfecho	85	32.69	105	40.38	190	73.08
Complacido	18	6.92	22	8.46	40	15.38
<b>Total</b>	115	44.23	145	55.77	260	100

Fuente: Ficha de Recolección de Datos

**COMENTARIO N° 05:** En el presente cuadro estadístico de doble entrada por contener a dos variables; la variable grado de satisfacción con sus intervalos insatisfecho, satisfecho, complacido y la variable género con sus indicadores de sexo masculino y femenino; podemos observar que el 73,08% (190) se encuentra satisfecho, de los cuales el 40.38% (105) corresponde al género femenino y el 32.69% (85) al masculino; el 15.38% (40) se encuentra complacido, de los cuales el 8.46% (22) corresponde al género femenino y el 6.92% (18) al masculino; y por último el 11.54% (30) se encuentra insatisfecho, de los cuales el 6.92% (18) corresponde al género femenino y el 4.62% (12) al masculino.

Gráfico 5. Distribución del grado de satisfacción según género de los pacientes atendidos en la clínica odontológica universitaria nacional Daniel Alcides

Carrión - Pasco 2019



Fuente: Cuadro N° 05

#### **4.3. Prueba de Hipótesis**

Emplea la frecuencia del nivel de satisfacción de las atenciones realizadas en la Clínica Odontológica; donde el: donde el:

##### **ANÁLISIS ESTADÍSTICO:**

La incidencia son las atenciones realizadas y la encuesta aplicada a los encuestados donde se obtuvo de los datos:

La Incidencia (I) =  $190 / 260 * 100$  de las atenciones realizadas en la clínica odontológica.

La Incidencia (I) = 73.08% La incidencia del nivel de satisfacción del paciente de las atenciones odontológicas.

##### **CONCLUSIÓN ESTADÍSTICA**

El grado de satisfacción es satisfecho de los pacientes atendidos es del 73.08%. de la atención odontológica.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Espejo (2), presenta la tesis con el propósito de evaluar la calidad de servicio de la atención en odontológica de pacientes que asisten al Hospital Cayetano Heredia, Clínica Dental Docente Cayetano Heredia en la provincia de Lima, SMP el 2017. Considerando a manera materiales y métodos: el diseño utilizado de tesis el descriptivo, observacional y corte transversal. Se circunscribieron a 100 pacientes de la Clínica y 100 pacientes del Hospital en el período de noviembre del año 2017. Donde, aplicó la encuesta con escala Servqual, mediante la diferencia entre satisfacción y expectativa. En tanto, el estudio señaló que las dimensiones de escala Servqual presentaron diferencia significativa, así, con resultados Conclusión: Se halló que la calidad de servicio en odontológica de pacientes que asisten a la Clínica Dental Docente Cayetano Heredia es mejor que

la calidad de servicio del departamento de Odontología del Hospital Cayetano Heredia. En nuestro estudio no analizamos calidad específicamente, pero si satisfacción, encontrando un 73.08% (129), de pacientes satisfechos.

Quispe (5), ostenta su tesis de Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" – 2016, para optar el grado de magister, siendo el resumen de la tesis La satisfacción en la atención Odontología posee características y particularidades adecuadas de este orden son percibidas de modo diferente por cada paciente. Así pues, el propósito de determinar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de odontología, considerando así, el uso de la Dental Satisfacción Cuestionario, pues así, en el Hospital Aurelio Diaz Ufano y Peral". El tipo de estudio fue no experimental y transversal, la población estuvo constituida por 2640 pacientes atendidos, el muestreo fue probabilística, aplicando el formulario para proporciones siendo el resultado de 188 pacientes. Por ello, tiene un Alfa de Cronbach 0.965 y cinco dimensiones: La calidad, acceso, manejo del dolor, costo y disponibilidad. Asimismo, se asemejaron 2 variables, la satisfacción y las características sociodemográficas. En virtud de los resultados, demostraron que, la mayoría son las mujeres con (59%). Asimismo, la generalidad de pacientes presentó un nivel de poca de satisfacción (50.5%), seguidamente del nivel regular de satisfacción (41.5%) y muy escasos pacientes un nivel de mucha insatisfacción (8%). La extensión principal evaluada fue de los costos (47.9% lo valoraron como bueno) y la peor evaluada fue accesibilidad (55.9% lo calificaron de malo). Nuestro estudio no coincide, ya que el grado de satisfacción es de 73.08% (190), en cuanto a tarifas encontramos un 61.54% (160) de satisfacción.

Rodríguez (6), presenta la tesis Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017, donde presenta el resumen siguiente. En tanto, la investigación tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de pacientes atendidos en odontología, Hospital Referencial de Ferreñafe el 2017. Considerando una investigación descriptiva, de diseño no experimental, corte transversal. Con una muestra de 204 pacientes y se manejó un muestreo no probabilístico. En tanto, utilizo un cuestionario SERVQUAL, igualmente, fue adaptado a odontología y modificado para centros de salud, consta de 2 apartados, el primero recoge la pesquisa referida a las expectativas del paciente y el segundo, la información perteneciente a las percepciones. Luego del proceso de la información empleando una estadística descriptiva obtuvimos un nivel de satisfacción desfavorable con 46.6%, en todas las dimensiones teniendo 40.7% en fiabilidad, y un 45.6% en una capacidad de respuesta, además 47.1% en la seguridad, un 46.1% en la empatía y del 45.6% en tangibles. En conclusión, que el nivel de satisfacción de pacientes atendidos es desfavorable. En contraste el grado de satisfacción de la atención en la clínica odontológica es del 73.08% (190).

## CONCLUSIONES

Después de recogido y analizado los datos, el estudio arriba a las siguientes conclusiones:

- 1) El grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica es satisfecho en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019. con 73.08% (190).
- 2) La categorización del grupo de estudio es de 34 - 49 años, con 46.15% (120); en el estudio participaron mayormente pacientes del género femenino con 55.77% (145).
- 3) El grado de satisfacción de los pacientes en la dimensión de infraestructura e implementación es satisfecho con 57.69% (150).
- 4) El grado de satisfacción de los pacientes en la dimensión conocimiento y seguridad es satisfecho con 50%% (130).
- 5) El grado de satisfacción de los pacientes en la dimensión tarifas es satisfecho con 61.54% (160).
- 6) El grado de satisfacción de los pacientes de la atención en general es satisfecho con 73.08% (190).

## **RECOMENDACIONES**

- 1) A la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión orientar más investigaciones en otras especialidades de salud de la satisfacción de atenciones en el área de salud.
- 2) A los estudiantes deben de presentar mas trabajos de trascendencia, de la satisfacción de las atenciones
- 3) Recomendamos este cuestionario de satisfacción a todos los investigadores pacientes de la Clínica Odontológica Universitaria y replicar en otros campos de odontología.
- 4) Incluir estudios más amplios para evaluar la calidad de atención.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez, C. (2012). La relación entre el odontólogo y los distintos tipos de pacientes. *Gaceta Dental*.
- Canto de Gante et,al. (2020). Escala de Likert: Una alternativa para elaborar e interpretar un instrumento de percepción social. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad* .
- CDPSE. (s.f.). Obtenido de ISACA: [https://www.isaca.org/credentialing/certified-data-privacy-solutions-engineer?cid=sem\\_2004132&Appeal=sem&gclid=CjwKCAiA8Jf-BRB-EiwAWDtEGp0T95z2k5lPiZQj3HiRnFkA\\_jA9owOYVX3TBdz6kTup8zTu89RS3hoCdXEQAvD\\_BwE](https://www.isaca.org/credentialing/certified-data-privacy-solutions-engineer?cid=sem_2004132&Appeal=sem&gclid=CjwKCAiA8Jf-BRB-EiwAWDtEGp0T95z2k5lPiZQj3HiRnFkA_jA9owOYVX3TBdz6kTup8zTu89RS3hoCdXEQAvD_BwE)
- Dawson, B. (2005). *Bioestadística médica*. México: El Manual Moderno.
- Espejo, D. (2017). *Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017*. Lima.
- Espinosa, P., & Córdova, M. (2010). *Estudio del perfil epidemiológico y niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontologica, y su efecto en la afluencia de pacientes, periodo marzo-septiembre de 2010*. Tesis de Grado, Universidad Nacional de Loja, Facultad de la Educación, el Arte y la Comunicación .
- Hernández, M. (2012). Cómo evaluar la satisfacción de los pacientes en la clínica dental. *Gaceta Dental*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (Interamericana, Ed.) México: Mc Graw Hill.

Llauradó, O. (2019). Obtenido de Netquest: <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>

Marroquin R. (2000). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Lima: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE ESCUELA DE POST GRADO.

Mazini. (2000). Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. *Acta Bioética*, 1(2).

MINSA. (20 de marzo de 2019). *Ministerio de Salud*. Obtenido de Resolución Ministerial N° 272-2019/Minsa: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/301409/Resoluci%C3%B3n\\_Ministerial\\_N\\_\\_272-2019-MINSA.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/301409/Resoluci%C3%B3n_Ministerial_N__272-2019-MINSA.PDF)

Olano A. (2003). *Influencia de las estrategias Metodológicas*. Biblioteca Nueva.

Oviedo & Campos. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*.

Pedrosa et.al. (2013). Content Validity Evidences: Theoretical Advances and Estimation Methods. *Acción Psicológica*, 10(2), 3-18. doi:<https://doi.org/10.5944/ap.10.2.11820>.

Perez M. (15 de Octubre de 2021). *Definición de Satisfacción*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>.

- Puerto, M. (2008). La satisfacción de los usuarios en un servicio público de salud (CMS) es variable, en función del trato que reciben por parte del médico. *Laureate International Universities*, 3, 76-92.
- Quispe, R. (2016). *Satisfacción del paciente usando el DSQ en odontología en el Hospital I "Aurelio Díaz Ufano y Peral" - 2016*. Tesis de Grado, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Ramirez, O., Carrillo, G., & Cárdenas, D. (Octubre de 2016). Encuesta de satisfacción con el cuidado de la salud en las personas con enfermedad crónica. *Rev electronica de Enfermería*(321-330).
- Reyes, S. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco México 2015.
- Rodríguez, D. (2018). *Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017*. Tesis de Grado, Universidad Señor de Sipan, Ferreñafe, Perú.
- Sala M. et.al. (2020). Paciente...¿por qué? *Revista Cubana de Estomatología*.
- Salazar, G. (2006). *Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana*. Tesis de Grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Estomatología, Lima.
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de Investigación*. Colombia.
- Varela J, et.al. (2003). *Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria*. <http://www.psicotema.com>.: Psicotema.

Villanueva, J. (2003). *Medición de Calidad percibida por los usuarios externos del Centro de Salud San Francisco-Tacna*. Tesis de Grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Estomatología, Lima.

Villodre, R., Calero, R., & Galarza, M. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Cuadernos de estudios empresariales*, 131-147.

## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la clínica**  
**odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b>            ¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b>            Determinar el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>            Es significativamente alto el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>            1. ¿Cuál es la población que acuden y se atienden en la Clínica Odontológica de la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco 2019?            2. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica?            3. ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad por parte de los operadores?            4. ¿Cuál es el grado de satisfacción de pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica?            5. ¿Cuál es grado de satisfacción de pacientes de toda la atención realizada en la clínica odontológica?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>            1) Categorizar a los pacientes de acuerdo al género y edad que acuden a la clínica odontológica.            2) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica.            3) Determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad en la atención por parte de los operadores.            4) Identificar el grado de satisfacción de pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica.            5) Conocer el grado de satisfacción de pacientes de toda la atención realizada en la clínica odontológica.</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS.</b>            1) La población que se atiende frecuentemente en la clínica odontológica que acuden a la Clínica Odontológica de la son del género femenino entre los intervalos de edad de 29 a 59 años de edad            2) Son satisfechos el grado de satisfacción de los pacientes en cuanto a la infraestructura, implementación de la clínica odontológica            3) Son satisfechos el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la capacidad de conocimiento y seguridad por parte de los operadores            4) El grado de satisfacción es satisfecho de los pacientes en cuanto al conocimiento de las tarifas de atención odontológica.            5) ES satisfecho el grado de satisfacción de pacientes de toda la atención realizada en la clínica odontológica.</p>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**  
**ANEXO N° 02**  
**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**I. ANAMNESIS**

N° de paciente:..... Edad:..... Sexo.....

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE SON ATENDIDOS EN LA  
CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN - PASCO 2019.**

Fiabilidad	Ítems 1 – 5 SERVQUAL	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Capacidad de respuesta	Ítems 6 – 9 SERVQUAL	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Seguridad	Ítems 10 – 13 SERVQUAL	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Empatía	Ítems 14 – 18 SERVQUAL	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Aspectos tarifas	Ítems 19 -22 SERVQUAL	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)

**Tomado de** (Canto de Gante et,al., 2020), adaptado por la investigadora tesista

**CONCLUSIÓN:**

Grado de satisfacción BAJO (1 a 63)

Grado de satisfacción ALTO (64a 12)

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA  
CUESTIONARIO**

**Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la clínica odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019.**

	Item	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
N°	<b>CONFORT</b>					
1	Cree usted que la sala de espera es adecuada y cómoda					
2	No suele esperar mucho tiempo para su atención en la clínica					
3	Siente que está bien informado en la clínica					
	<b>ACCESIBILIDAD</b>					
4	Usted cree que la clínica está ubicada en un lugar accesible					
5	Los costos de los tratamientos se acomodan a su economía					
6	Cree Ud. que los horarios de atención para los tratamientos son adecuados					
	<b>EMPATIA</b>					
7	El dentista es muy atento y muy amable con Ud.					
	<b>TECNOLOGÍA</b>					
8	La clínica odontológica cuenta con los equipos modernos y de gran tecnología					
	<b>ITEM</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>

9	Cree que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					
<b>COMPETENCIA TÉCNICA</b>						
10	Cree que su dentista le indica los tratamientos adecuados para su caso					
11	Cree que su dentista es minucioso al momento de realizarle los tratamientos					
<b>EFICACIA Y RESULTADOS</b>						
12	Considera que los tratamientos que le realizaron tienen buenos resultados					
13	Confiaría a alguien más sobre la atención brindada en la clínica					
<b>MANEJO DEL DOLOR</b>						
14	El dentista le cumple con los tratamientos sin ocasionarle dolor					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>						
15	La clínica cuenta con servicios higiénicos limpios y en buen estado					
16	Cree Ud. que la ventilación e iluminación en clínica son adecuadas					

Tomado de (Espinosa & Córdova, 2010) y adaptado por la tesista investigadora.

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**ANEXO N° 04**

**CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN**

N° Paciente: \_\_\_\_\_

El que suscribe \_\_\_\_\_ está de acuerdo en anunciar en el estudio para determinar el grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019. Igualmente estoy de acuerdo en participar de las encuestas. Para dar esta anuencia he recibido una amplia explicación de la.

Dra. \_\_\_\_\_ Quien me ha informado que:

Se pueda ser parte de la encuesta en la entrevista.

En cualquier momento puedo retirarme del estudio, sin que sea necesario explicar las causas y esto tampoco afectará mis relaciones con los profesionales de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco.

Y para que así conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, junto con la profesional que me ha dado las explicaciones pertinentes, a los \_\_\_\_ días de mes de \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Nombre del Paciente: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

### Procedimiento de validez y confiabilidad

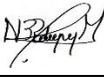
La validez del instrumento de investigación se trabajó con el juicio de expertos (Marroquin R., 2000),

#### Ficha de validación de instrumento de investigación:

I. DATOS INFORMATIVOS:						
Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación		Autor del Instrumento		
Rodríguez lucen Miryam	Docente Odontología	Ficha de recolección de datos		Bach: Rocío Dyana ROJAS ESPINOZA		
<b>Título:</b> Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019						
II. ASPECTOS DE VALIDACION						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100 %
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN						
Procede su aplicación al grupo de investigación.						
IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 89 % (Muy buena)						
Cerro de Pasco 2021	42589455			980080330		
Lugar y fecha	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>		<b>Teléfono</b>		

Adaptado de: Olano (Olano A, 2003)

**Ficha de validación de instrumento de investigación:**

<b>I. DATOS INFORMATIVOS:</b>						
<b>Apellidos y Nombres del Informante</b>	<b>Cargo o Institución donde labora</b>	<b>Nombre del Instrumento de Evaluación</b>	<b>Autor del Instrumento</b>			
Rodríguez Meza Nancy B.	Docente Odontología	Ficha de recolección de datos	Bach: Rocío Dyana ROJAS ESPINOZA			
<b>Título:</b> Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019						
<b>II. ASPECTOS DE VALIDACION</b>						
<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>Deficiente 0 – 20%</b>	<b>Regular 21 – 40%</b>	<b>Buena 41 – 60%</b>	<b>Muy Buena 61 – 80%</b>	<b>Excelente 81 – 100 %</b>
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>						
Procede su aplicación al grupo de investigación.						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 88 % (Excelente)</b>						
Cerro de Pasco 2021	04014195				954646428	
Lugar y fecha	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>			<b>Teléfono</b>	

Adaptado de: Olano (Olano A, 2003)

## Ficha de validación de instrumento de investigación:

<b>I. DATOS INFORMATIVOS:</b>						
Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Nombre del Instrumento de Evaluación	Autor del Instrumento			
Peña Carmelo Ulises	Docente Odontología	Ficha de recolección de datos	Bach: Rocío Dyana ROJAS ESPINOZA			
<b>Título:</b> Grado de satisfacción de pacientes que son atendidos en la Clínica Odontológica Universidad Daniel Alcides Carrión - Pasco 2019						
<b>II. ASPECTOS DE VALIDACION</b>						
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100 %
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico científicos.					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
<b>METODOLOGIA</b>	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X
<b>III. OPINIÓN DE APLICACIÓN</b>						
Procede su aplicación al grupo de investigación.						
<b>IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95 % (Excelente)</b>						
Cerro de Pasco 2021	20881208				945024476	
Lugar y fecha	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>			<b>Teléfono</b>	

Adaptado de: Olano (Olano A, 2003)

