



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CIRUJANO DENTISTA

TÍTULO:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN
EL ÁREA DE ODONTOLOGÍA DEL CENTRO DE SALUD JOSÉ
OLAYA - ENERO A JUNIO 2022

AUTOR:

SAAVEDRA VASQUEZ ADANAI CECILIA

ASESOR:

DR. GUSTAVO GIRIBALDI UGAZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL
RIESGO EN SALUD

PIMENTEL, PERÚ

2023



UNIVERSIDAD DE
CHICLAYO

FACULTAD DE MEDICINA Y
ODONTOLOGÍA

FAMO



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Mg. Oscar Mantecón Licea**, en calidad de Presidente de la Comisión de investigación de la Facultad de Medicina y Odontología de la Universidad Particular de Chiclayo, mediante la presente hago constar que se realizó el debido control de originalidad del informe de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de Pre Grado, según la Directiva de similitud vigente; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe de tesis presentado por la bachiller : **Adanai Cecilia Saavedra Vasquez**, titulado: “ **Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - Enero a Junio 2022**”.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **20 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumplen con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Chiclayo, 10 de noviembre del 2023

Mg. Oscar Mantecón Licea
Presidente de la Comisión de
Investigación de la Facultad de
Medicina y Odontología

DEDICATORIA

A mis padres y hermanas, con todo mi cariño y amor por ser mi sostén y motivación inquebrantable en cada paso que doy en esta larga carrera llamada vida. Por su paciencia y comprensión que me inspiraron a ser mejor persona cada día.

A mis abuelitos, que desde el cielo me cuidan a cada instante.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en este largo camino de la carrera.

A mis maestros por su empeño y dedicación durante mi formación académica, en especial al Dr. Gustavo Giribaldi asesor del Proyecto, por tanta paciencia y apoyo demostrado.

A mis amigos y futuros colegas, por todo los buenos momentos compartidos y el apoyo mutuo para lograr la meta.

Índice de contenido

CARATULA	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	11
III. METODOLOGÍA.....	22
3.1.- Tipo y diseño de investigación	22
3.2.- Variables y Operacionalización	23
3.3.- Población, muestra y muestreo	24
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5.- Procedimientos.....	24
3.6.- Método de análisis de datos.....	24
3.7.- Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	25
VI. CONCLUSIONES.....	34
VIII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIA.....	36
ANEXO.....	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022.....</i>	<i>25</i>
Tabla 2 <i>Dimensiones del nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos con respecto en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022.....</i>	<i>26</i>
Tabla 3 <i>Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el género.....</i>	<i>28</i>
Tabla 5 <i>Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según grado de instrucción.....</i>	<i>30</i>

Resumen

Con el objetivo de determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022, Se desarrollo un diseño de tipo teórica o dogmática, porque se aplica la estadística para el análisis de los datos. La población estará constituida por los pacientes mayores de 18 años de quienes asisten al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022.

Entre los principales resultados: que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, el 66% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 34% un nivel regular. Se observa que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, con respecto a la confiabilidad el 70% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 30% un nivel regular; con respecto a la validez el 52% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 48% un nivel regular, asimismo, con respecto a la lealtad el 41% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 59% un nivel regular. El área de odontología del centro de Salud José Olaya, el 34% de los hombres tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 24% regular; asimismo, el 30% de las mujeres tuvieron un nivel de satisfacción bueno y 12% nivel regular. Asimismo, se observa que el sexo no influye en la satisfacción. Se concluye que centro de Salud José Olaya, el 66% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 34% un nivel regular.

Palabra Clave: Satisfacción, paciente, servicio odontológico, estrategias

ABSTRACT

With the objective of determining the level of satisfaction of the patients attended to in the dentistry area of the José Olaya Health Center - January to June 2022, a theoretical or dogmatic design was developed, because statistics were applied for the analysis of the data. The population will be constituted by patients over 18 years of age who attend the dentistry service of the José Olaya Health Center - January to June 2022.

Among the main results: that of the 100 patients who were seen in the dentistry area of the José Olaya Health Center, 66% had a good level of satisfaction and 34% had a fair level of satisfaction. It is observed that of the 100 patients who were seen in the dentistry area of the José Olaya Health Center, 70% had a good level of satisfaction with regard to reliability and 30% a fair level; with regard to validity, 52% had a good level of satisfaction and 48% a fair level; likewise, with regard to loyalty, 41% had a good level of satisfaction and 59% a fair level. In the dentistry area of the José Olaya Health Center, 34% of the men had a good level of satisfaction and 24% a fair level; likewise, 30% of the women had a good level of satisfaction and 12% a fair level. Likewise, it was observed that gender did not influence satisfaction. It is concluded that 66% of the satisfaction level at the José Olaya Health Center was good and 34% was fair.

Keyword: Satisfaction, patient, dental service, strategies.

II. PLAN DE INVESTIGACIÓN:

2.1. Realidad problemática

El ámbito de salud, precisamente el odontológico, afronta el reto de satisfacer las perspectivas y peticiones de sus pacientes, es muy común que el odontólogo con el fin de realizar una atención rápida genere una constante insatisfacción de los pacientes, debido a una mala relación odontólogo-paciente, con el tema del tiempo de espera de atención etc. Componentes que son importantes desde la apreciación del paciente. (1)

Los profesionales deben utilizar la perspectiva de su paciente con respecto a sus procedimientos y las interacciones entre el dentista y el paciente. Existen casos donde no coincide lo que el odontólogo cree que debería ofrecer y lo que el paciente espera de él o a perspectivas inapropiadas que tiene el paciente. (2)

Es importante que cada profesional sea responsable de entregar un servicio de calidad considerando los detalles que conlleva una atención eficiente y segura. En otras palabras, la integridad, el conocimiento y la habilidad son elementos necesarios donde se puede dar una excelente atención y de calidad por parte de la odontología, dentro del cual se encuentra el odontólogo, el asistente y el técnico dental. (3)

Existen artículos que indican la prevalencia de un paciente satisfecho e insatisfecho con una recibida atención odontológica, la deficiencia en los datos confiables sobre la realidad de lo que siente la población acerca de los servicios ofrecidos por dicha área, consiente en cuestionarnos el nivel que tienen de satisfacción los pacientes.

El odontólogo debe encargarse de dirigir hacia donde debe ir la relación con sus pacientes; y de la misma manera, encaminar su empeño a poder alcanzar que sus pacientes se vuelvan más participativos de forma activa con el fin de promover su buen estado de salud, por tal motivo, se estará incrementando calidad en la atención recibida por los pacientes en los centros de salud. La satisfacción de los servicios odontológicos ofrecidos en las clínicas dentales, en la actualidad se ha transformado en un componente necesario para los trabajadores del área de salud, abarcando el área pública y la privada. (4)

Existe una reducida cantidad de investigaciones que abarcan de forma concreta a la Satisfacción de la atención dental y son mucho menores los que estudian su evaluación, dado por entendido que la atención odontológica se encuentra incluida dentro de la atención médica. Sin embargo, es necesario abordar temas de calidad en la odontología, pues algunos la consideran una rama de la medicina que tiene sus propias características y diferencias.

La dimensión de la atención odontológica recae significativamente en cuán satisfecho se puede llegar a sentir el paciente. Hacemos referencia al contexto en que la atención se lleva a cabo, al confort y facilidades que goza el paciente durante el servicio. Particularidades como una atención amena en el consultorio que cuente con privacidad; corto tiempo de espera; eficiencia y rapidez para admitir, en los laboratorios, etc. De la misma manera, un total acceso al servicio y sobre todo a los equipos que permiten realizar diagnósticos y los controles que se necesiten, son los componentes que son parte fundamental de la calidad del servicio, ya que le brindan al paciente una sensación de satisfacción y calma, pues se percata que su ámbito físico y social busca satisfacer sus requerimientos. (5)

Sin embargo, las facilidades y comodidades de su entorno no deben representar una condición para el logro del éxito de la relación entre el dentista y su paciente. La responsabilidad de alcanzar una buena relación dentista-paciente recae en el odontólogo y su grupo de trabajo, y para ello deben encaminar sus conocimientos, capacidades y entrega personal con el fin de entablar una relación amena, que fomente la satisfacción y seguridad incluso en las circunstancias más complicadas.

La satisfacción del cliente se basa en cómo piensa el cliente que es el servicio y lo contento que espera estar con él.

El presente trabajo de investigación, tiene el fin determinar el grado de satisfacción de los usuarios que recibieron atención en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022, de la misma manera determinar las variaciones estadísticas en el grado de satisfacción del paciente, el que se empleará para realizar el análisis y determinar probables mejoras en la atención al paciente.

En el sector odontológico del Centro Médico José Olaya - de enero a junio de 2022 se evaluará el grado de satisfacción de estos pacientes.

El presente estudio permitirá aportar información o datos estadísticos sobre el nivel de satisfacción de la población del que nos sirvan de ayuda para el conocimiento académico, de esta manera se busca mejorar las políticas privadas en el contexto de salud.

2.2. Formulación de Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022?

2.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el género.
- Describir el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el grupo etario.
- Diagnosticar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el grado de instrucción.

2.4. Hipótesis

El nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 es favorable.

III. MARCO TEÓRICO:

3.1. Antecedentes

A nivel internacional, Amau, León, Ticona y Estrada (2022) descubrieron a nivel internacional la satisfacción dental de los pacientes militares cubanos. El estudio utilizó una metodología descriptiva, siendo la muestra 394 pacientes militares del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central. El cuestionario de servicio modificado fue el instrumento utilizado para la recolección de datos. El estudio encontró una impresionante tasa de satisfacción del 82,49%. La dimensión elementos concretos tuvo el menor índice de satisfacción (44,67%), mientras que la dimensión empatía fue la más satisfactoria (84,77%). La seguridad también obtuvo una puntuación alta (84,01%), seguida de la fiabilidad (73,60%) y la capacidad de respuesta continua (64,97%). En resumen, el grado de satisfacción se consideró aceptable. (6)

Del mismo modo, Olivia y Bernardo (2022) en un estudio realizado con 160 pacientes dentales, el objetivo era investigar si la confiabilidad, la calidad del servicio y el precio del capital tenían un efecto significativo y alentador en el grado de satisfacción de los pacientes. Los datos recopilados mediante una encuesta sugieren que la satisfacción del paciente se vio impactada positivamente por la confianza ($p = 0,002$), el precio del capital ($P = 0,000$) y la calidad del servicio ($p = 0,004$). Curiosamente, el precio del capital tuvo la influencia más considerable en el grado de satisfacción de los pacientes, mientras que la calidad del servicio y la confianza le siguieron de cerca. (7)

Rodríguez et al. (2021) En un esfuerzo por evaluar la satisfacción del paciente en una práctica dental, se realizó un estudio longitudinal prospectivo. Entre los 160 pacientes que participaron, fueron encuestados con un cuestionario. Los resultados revelaron que la mayoría de los pacientes, el 76,8%, informaron sentirse satisfechos con la dimensión de confiabilidad, mientras que el 60,0% estaban satisfechos con la dimensión de validez y el 66,2% estaban satisfechos con la dimensión de lealtad. El estudio sugiere que las personas que buscaron tratamiento en esta clínica de odontología generalmente salieron satisfechas con su experiencia. (8)

Por su parte, al observar detalladamente las clínicas dentales de una universidad colombiana, Torres, Delgado y Rodríguez (2020) han discernido la correlación entre el tratamiento dental y la satisfacción del paciente. Su enfoque de investigación fue cautelosamente transaccional y se evaluó a 67 pacientes en busca de dilemas relacionados con la satisfacción. El sistema de objetivos de avance se utilizó para analizar la calidad del tratamiento y esto dio como resultado 17 problemas identificados. El resultado reveló que el 46,3% de los pacientes consideró aceptable la atención médica, mientras que el 64,1% estaba muy satisfecho con su experiencia. Los niveles de satisfacción variaron en todos los ámbitos: el 67,2% de los encuestados estaban satisfechos en cuanto a la fiabilidad y el 70,2% en cuanto a la lealtad. Un número importante de personas, el 74,6%, se mostraron satisfechos globalmente. Curiosamente, los investigadores no encontraron ningún vínculo discernible entre las variables con un valor p de 0,469. (9)

Al igual que González et al. (2019) Se realizó una evaluación para medir el calibre de la atención dental y la satisfacción del cliente en unidades específicas de un establecimiento de salud cercano. Este análisis, de carácter prospectivo y explicativo, implicó la realización de una encuesta a un total de 200 pacientes. La conclusión de este estudio fue que el nivel de satisfacción general de los pacientes estaba íntimamente relacionado con qué tan bien se les comunicaron y explicaron los procedimientos médicos. En concreto, el grado de satisfacción dependía muchas veces de si el procedimiento se explicaba o no en el momento adecuado y de si se realizaba o no sin causar ninguna molestia indebida al paciente. (10)

Del mismo modo, nivel Nacional se mostró varios estudios como Tapia (2023) En 2022, un sistema de salud en Nuevo Chimbote realizó una investigación para evaluar la correlación entre la calidad de los dientes y la satisfacción del paciente. El estudio utilizó un diseño de tipo no experimental, de correlación cruzada, con una metodología cuantitativa y básica. De los pacientes que participaron, un importante 74,7% informó una alta calidad del suministro dental, mientras que un 75,9% informó igual satisfacción. La satisfacción del paciente se ve muy afectada por dos dimensiones cruciales de la atención dental: la capacidad de respuesta y la empatía. Sorprendentemente, se

encontró que esta correlación era extremadamente alta ($\rho = 0,969$; $p = 0,00$ y $\rho = 0,918$; $p = 0,00$, respectivamente). En consecuencia, los resultados de un estudio de 2022 realizado en un puesto de salud de Nuevo Chimbote establecen una relación significativa y poderosa entre la calidad de la atención dental y la satisfacción del paciente ($Rho = 0,937$; $P = 0,000$). (11)

Del mismo modo, el estudio de León (2023) Evaluar la satisfacción en la atención a la odontología, que un grupo de adultos sordos que viven en Lima ha entrevistado en 2023. El estudio fue descriptivo, no existente, observador, transversal y prometedor. Los resultados son participantes que se comunicaron con la ayuda de un compañero o familia del punto más alto. La satisfacción con la comunicación de la información del submarino mostró calificaciones más bajas, ya que la población estaba menos satisfecha en esta dimensión. (12)

Fabián, Podesta y Ruíz (2022) realizaron un estudio que se centra en evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en una cadena odontológica. Su investigación utilizó un enfoque transaccional descriptivo con un método cuantitativo. El estudio implicó dos encuestas. Uno reveló que el 93,30% de los pacientes calificaron el servicio como de alta calidad. El otro mostró que el 96,70% de los pacientes estaban satisfechos con su tratamiento. Como resultado, el estudio concluyó que mantener altos estándares de atención corresponde a mayores niveles de satisfacción del usuario. (13)

Al igual que Jara (2022), Un centro médico midió la satisfacción del paciente evaluando la calidad de sus suministros dentales. Su enfoque cuantitativo, aunque dependiente del uso, formó la base del estudio. El diseño de la investigación no fue experimental, sino que monitorearon a 135 usuarios. El cuestionario que emplearon se ajustó para atender a los centros de salud y utilizó una metodología de servicio. De los resultados se derivó el impacto de las dimensiones de calidad de enfermería en la satisfacción del usuario ($P = 0,000$). El estudio concluyó que la satisfacción de los usuarios en los centros médicos se ve significativamente afectada por la calidad de la atención. Se identificaron los tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía como las dimensiones responsables de esta influencia. (14)

De la misma manera, el estudio de Martínez (2022) La satisfacción del usuario con el cuidado dental se examinó en un estudio transversal correlacional. Se administró una encuesta y un cuestionario a 140 participantes. La investigación reveló una relación significativa entre las variables y encontró que la calidad del tratamiento tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario en dimensiones como la confianza en uno mismo, la seguridad y los elementos tangibles. En general, el estudio indica una fuerte correlación entre la calidad de la atención dental y la satisfacción del paciente. (15)

A nivel local tenemos a Molocho (2022) En la Clínica Sonricenter de Chiclayo en 2021 se realizó un estudio que tuvo como objetivo evaluar los niveles de satisfacción de los pacientes de 12 a 18 años luego de finalizar el tratamiento de ortodoncia. Sus métodos fueron de naturaleza prospectiva, descriptiva, transversal y no experimental. Teniendo en cuenta el sexo y el grupo de edad, los pacientes encuestados expresaron un nivel de satisfacción significativo, siendo la respuesta mayoritaria una satisfacción alta con un 91,5% y un 87,3%. Además, se evaluaron cinco aspectos de su experiencia: accesibilidad, bioseguridad, equipamiento, atención profesional y resultados del tratamiento, y la respuesta mayoritaria para cada uno fue muy satisfecho, indicando así más del 80% de los pacientes. Como medida de tendencia central, la moda sustenta la conclusión de que los pacientes de 12 a 18 años que recibieron tratamiento de ortodoncia en la Clínica Sonricenter 2021 de Chiclayo quedaron altamente satisfechos con su experiencia. (16)

Del mismo modo, el estudio de Ayesta (2022), nuestro objetivo fue evaluar la calidad de la atención odontológica desde la perspectiva de los usuarios de dos centros odontológicos. Para lograrlo, utilizamos un servicio personalizado para odontología, utilizando su metodología en un estudio descriptivo. Nuestra población estuvo conformada por 300 pacientes que buscaron tratamiento en noviembre de ese año. Procesamos los datos utilizando el software SPSS Statistics 25 y Excel, aplicando frecuencias y gráficos para reflejar la calidad de la atención médica. Los resultados revelaron que los usuarios de ambos centros de estética dental valoraron la calidad de la atención como buena: el 99,2% consideró satisfactorios los tratamientos en un centro y el 99,4% en el

otro. A excepción del confort, la percepción medida de ambos centros también refleja una buena calidad. (17)

Tenemos a Breigy (2022) El propósito de este estudio en el Centro de Salud Lambayeque 2021 se realizó un estudio para establecer un vínculo entre la calidad de la atención al paciente y la satisfacción en odontología. El trabajo de campo de este estudio descriptivo incluyó a 124 pacientes odontológicos que fueron sometidos a tratamiento. Se llenó una hoja de recolección de datos mediante un diseño de no desempeño, metodología de resolución cruzada y correlación. En relación al total, 109 pacientes (87,9%) reportaron recibir un mantenimiento de buena calidad en su servicio odontológico, siendo sólo el 12,1% percibiendo calidad regular de la atención médica. A partir de estos hallazgos, se concluyó que existe una correlación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad general de la atención. (18)

Del mismo modo, el estudio Wong (2020) en octubre y noviembre de 2019 se realizó una investigación en el Centro de Salud José Olaya para medir la satisfacción de los usuarios con respecto a su atención dental. El estudio adoptó un diseño no experimental con enfoque descriptivo. Los resultados revelaron una notable tasa de satisfacción del 58% en la categoría de empatía, mientras que la seguridad obtuvo una puntuación ligeramente superior del 66%. En la dimensión aspecto material la satisfacción se encontró en la media con un índice del 56%. En definitiva, el estudio concluyó que los usuarios externos expresaron un nivel general de satisfacción con su experiencia odontológica en el Centro de Salud José Olaya. (19)

3.2. Bases teóricas

Por sobre todo tenemos q tener en cuenta la perspectiva del paciente sobre la satisfacción del servicio dental esta depende de los 4 ámbitos de la atención (la capacidad del dentista, las condiciones físicas y técnicas, el grado de orientación, la información proporcionada al paciente y el entorno clínico final). De acuerdo a la Real Academia Española, lo conceptualiza como “El sentir de bienestar que se adquiere luego de haber complacido una necesidad. (15)

La presente investigación nos ocupa la satisfacción del paciente que es un desafío para la salud privada. Es importante considerar que para lograr la

satisfacción es necesaria tanto la calidad de la atención como las expectativas del usuario. Thompson et al., manifiestan que “El paciente estará satisfecho cuando la atención satisfaga o supera sus expectativas, pero si el paciente posee expectativas reducidas o su acceso a la atención es limitada existe la posibilidad de que no se encuentre conforme con los servicios insuficientes”. Para lograr la satisfacción del paciente también es indispensable el equipo de trabajo; dicho en otras palabras, siempre y cuando los equipos de trabajo también estén satisfechos.

La satisfacción se puede definir como "la medida en que la atención médica y las condiciones de salud relacionadas cumplen con las expectativas del usuario". (Pashanaste 2016) (23)

Debido a la multitud de definiciones de satisfacción a la hora de evaluar las características, perspectivas y dimensiones de la atención al paciente, se vuelve crucial priorizar el factor satisfacción en la gestión de los servicios de salud. Sin embargo, implementar un sistema de gestión de calidad no es tarea fácil. (Farias, et al., 2022). (25)

Según (Paredes, 2020) Para determinar la calidad del tratamiento, se evalúan los niveles de satisfacción de los pacientes. Estas evaluaciones proporcionan a los administradores información útil para diseñar planes efectivos para la mejora continua de los servicios, cumpliendo así con las metas institucionales. (26)

Romero et al. (2018) mencionan: La satisfacción del consumidor es una necesidad en los últimos tiempos para ser efectivos y competentes, ya que de ello depende en gran medida la buena imagen de las empresas. (18)

La satisfacción es un indicador importante de la calidad del tratamiento y de la interacción entre pacientes y especialistas. (Tahani et al., 2019). (19) Para la odontología, la satisfacción del paciente es fundamental para la atención odontológica y puede ser una medida de los servicios, especialmente como indicador de calidad. (Palwasha, 2019) (20)

La efectividad de la satisfacción del cliente organizacional radica en el hecho de que un cliente satisfecho será una buena opción para la empresa con una alta probabilidad de que use o vuelva a pedir el servicio o producto y le dé a la

empresa una buena calificación igual a favor de la empresa, lo que significa un incremento en las utilidades de la clínica.

En los casos en que los clientes tengan una experiencia negativa, pueden recurrir a hacer comentarios falsos a otras personas sobre la clínica. Esto puede ocurrir cuando un cliente no está satisfecho con el servicio o artículo proporcionado y puede resultar en que el cliente elija visitar una clínica diferente. En casos más graves, el cliente puede incluso saltarse por completo las consultas necesarias.

Si bien entendemos que la atención deficiente afecta la satisfacción del consumidor, también afecta el comportamiento del paciente y la confianza que depositan en la clínica que brinda atención dental. (Farooq, Ashraf, 2016) (21)

Alarcón y León (2018) Muestra que el bajo nivel educativo de los individuos es la causa fundamental de la no utilización de los servicios de salud y, sobre todo, la disponibilidad a corto plazo de los servicios de salud bucal, los aspectos culturales de cada región y las malas prácticas de atención odontológica. Porque el cuidado, la profesión o la dedicación de cada persona, así como los bajos ingresos económicos que logran generar, tienen un gran impacto a la hora de querer recibir atención odontológica en esa clínica. (21)

La satisfacción del paciente puede influenciar de estas maneras según (Thompson, 2005): (22)

- De que el paciente requiera o no atención.
- El espacio donde se reciba la odontológica.
- La disposición a pagar por la atención.
- La recomendación o no de los pacientes sobre los servicios a los demás.
- Para lograr la satisfacción es necesaria tanto la calidad de la atención como las expectativas del usuario.

Componentes de la satisfacción: Su conocimiento es fundamental para comprender los conceptos que tienen los pacientes acerca de la calidad de los servicios. Estos son:

- Disponibilidad: “La atención está disponible cuando el paciente lo requiera”.
- Accesibilidad: “El usuario espera que sea atendido en los momentos en que necesita”.
- Cortesía: “El paciente nota o recibe una actitud agradable de parte de la persona que realiza la atención”.
- Agilidad: “El proveedor de la atención de salud complace la solicitud del paciente”.
- Confianza: “El proveedor de la atención de salud muestra capacidades para brindar la atención, de forma confiable, notado de esta forma por el usuario”. Dicho en otras palabras, la institución cumple con sus promesas sobre la prestación del servicio, la resolución de inconvenientes y los precios (“dar lo prometido”)
- Competencia: “Si la competencia entre los distribuidores de servicios de salud es mayor, el paciente estará más satisfecho”.
- Comunicación: “Los proveedores de servicios de salud se comunican con los pacientes mediante una comunicación clara, sencilla y fácil de comprender. Una buena comunicación aumentará la satisfacción de los pacientes con la calidad y la atención que reciben”.

Tenemos los Niveles de Satisfacción del Usuario que el nivel de satisfacción se divide en 3 partes (insatisfacción, satisfacción y complacencia), y los normalmente los usuarios experimentan una: (Thompson, 2012 p 62) (24)

Los estándares del usuario dictan si el desempeño de un producto es satisfactorio o insatisfactorio, pero cuando el desempeño percibido va más allá de estos estándares, surge la complacencia.

Según el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer la fidelidad a la institución. Por ejemplo: los pacientes insatisfechos cambian instantáneamente de distribuidor (la deslealtad está restringida por las instituciones médicas), para él, los pacientes satisfechos seguirán siendo leales; pero solo cuando encuentre otro con una mejor oferta (lealtad condicional) antes del servicio. Por el contrario, el paciente satisfecho será leal al servicio porque siente que su afinidad

emocional vale más que la predilección racional. Por esta razón, las instituciones tratan de complacer a los pacientes brindándoles y cumpliendo promesas que exceden sus promesas.

Teniendo en cuenta la satisfacción de los pacientes al momento de ser atendidos existen dimensiones de la confiabilidad:

La capacidad de una organización para entregar los servicios prometidos de forma segura y precisa es lo que constituye su confiabilidad. Sin embargo, el concepto de confiabilidad debería extenderse más allá de la mera entrega, abarcando factores como la resolución de problemas y los compromisos de costos. La confiabilidad es parte integral de la satisfacción del paciente y se caracteriza por rasgos como autenticidad, honestidad y credibilidad. Si bien la confiabilidad es un aspecto crucial, no se limita solo a garantizar la prestación precisa y segura de los servicios, sino que también abarca la honestidad y credibilidad de los servicios prestados. De manera segura, honesta y precisa, confiabilidad cumple sus compromisos de entrega. Sin embargo, también debemos estar atentos a las consecuencias de cualquier esfuerzo que hagamos para reforzar este aspecto.

También es la validez que incluye las principales características de los servicios que brindan las instituciones médicas a través de profesionales de manera eficaz y correcta. Además de lograr los resultados esperados de acuerdo con las expectativas de los pacientes, la verificación también incluye el proceso de desarrollo investigador. Herramientas basadas en cuestionarios para obtener evidencia sustentable.

En este sentido, la efectividad se convierte en el rasgo básico de la efectividad y la corrección, y se ajusta según la ley del conocimiento. Crear la información necesaria para el cuestionario determinando los factores deseados o medidos mediante verificación. Por lo tanto, el autor define la efectividad como la particularidad del servicio o producto, pero para que sea consistente, debe cumplir con los efectos esperados y las expectativas del usuario.

(Cuenca L.2016) La satisfacción del cliente depende no solo del servicio sino también de su condición, si está satisfecho o no, si el servicio cumple o supera sus expectativas. Si tiene malos modales o si su acceso a cualquiera de los

Servicios está restringido, puede aceptar subjetivamente los malos Servicios. (24)

La evaluación de la satisfacción del paciente es multifacética y se centra en la medición de las expectativas. Esto se debe al hecho de que la percepción del usuario está determinada por una serie de factores relacionados con la calidad de la prestación del servicio. Estos elementos abarcan aspectos de los recursos humanos y, a menudo, son una característica importante de las empresas de servicios complejos. (Castello, et al., 2022). (26)

Como dice (Santiago, 2020). La evaluación de la prestación de atención a través de la satisfacción del paciente es fundamental porque nos informa sobre qué tan bien se alinean los servicios ofrecidos con los valores y expectativas del paciente. Esta evaluación es subjetiva, ya que se basa en las propias experiencias cognitivas y emocionales del paciente con el personal y la atención recibida. La evaluación, que compara la percepción del paciente con su experiencia real, es una herramienta esencial para determinar el éxito. (27)

Los usuarios normalmente sienten tres categorías de satisfacción que son distintas. El primer sentimiento es el de insatisfacción, que se origina porque el desempeño del servicio es insuficiente para cubrir las propias expectativas del usuario. El segundo sentimiento es la satisfacción de un nivel básico, que se cumple siempre que el servicio prestado satisfaga la perspectiva del usuario. La tercera categoría de satisfacción está orientada al más alto nivel de satisfacción, que se cumple si el desempeño del servicio supera las expectativas del usuario. (Padilla, 2019). (28)

Por otro lado Fuentesrivera, E. R. (2019), dice que tenemos una forma metodológica de satisfacción del paciente, a saber: activo en el que el cliente o el paciente toman una cuchara cuando habla con el personal médico y se necesita de esta manera es cuando quién proporciona un servicio clínico dental o una entidad de salud pregunta a la El paciente para proporcionar su perspectiva sobre el servicio prestado, es el más desarrollado que los demás porque existen más experiencias en la evaluación de la calidad de las entidades de salud. (29)

La evaluación de la satisfacción del paciente o usuario es crucial en el ámbito de la salud pública, ya que evalúa el valor que aporta un usuario al interactuar con un servicio o producto. A lo largo de los años, los investigadores han observado que las encuestas de satisfacción tienden a fluctuar significativamente. Además, se ha descubierto que las investigaciones exploratorias y la descripción anecdótica de las experiencias de los pacientes sobre aspectos específicos de la atención son más esclarecedoras y efectivas, al incorporar metodologías de investigación cualitativas. En definitiva, la satisfacción es un hecho esencialmente psicológico que requiere metodologías cuantitativas para analizarla de forma integral. (30)

En el ámbito de la atención al paciente, comprender su satisfacción y lo que constituye esa satisfacción resulta ser un esfuerzo multifacético, influenciado por varios elementos que incluyen factores personales, nociones preconcebidas, consideraciones psicológicas, dinámicas sociales y la toma y dacha entre el paciente. y proveedores de servicios. Teniendo en cuenta todos estos factores, resulta importante que un centro de atención médica dé prioridad a las expectativas del paciente, como la capacidad de respuesta, la atención administrativa y la empatía del personal. En última instancia, la calidad del servicio depende de la competencia y la familiaridad de los trabajadores, ya que de lo contrario evidentemente se produciría un servicio deficiente. (31)

Para satisfacer a los pacientes, es fundamental brindarles sus necesidades, deseos y anhelos. Esto garantiza clientes satisfechos. La satisfacción personal se trata de cumplir con las expectativas del paciente. Ofrecer servicios de salud de alta calidad y abordar los problemas puede ayudar a establecer un mayor nivel de satisfacción entre los pacientes. Sin embargo, la falta de capacitación sanitaria adecuada puede obstaculizar este propósito. (32)

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo: básica ya que es investigación pura, teórica o dogmática. Es conocida por tener un origen en un marco teórico y se mantiene en él con el fin de aumentar los conocimientos científicos, pero sin compararlos con ningún aspecto práctico.

Diseño: no experimental, descriptivo, transversal, prospectivo.

4.2. Población, muestra y muestreo

La población se conforma por los pacientes mayores de 18 años de quienes asisten al servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022.

Muestra:

Muestra intencional, conformada por el Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022.

Muestreo:

Muestreo censal.

4.3. Criterios de selección

- Criterios de inclusión:

Pacientes mayores de 18 años que se encuentren en condiciones aptas para su participación y que acudan al servicio de odontología del C.S José Olaya.

Pacientes que acepten el consentimiento informado.

- Criterios de exclusión

Pacientes que no quieran participar.

4.4. Variables de estudio y su operacionalización

Variable única: satisfacción de los pacientes.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable única: - satisfacción de los pacientes	Es un indicador que permite reflejar el cumplimiento apropiado de los servicios que se haya ofrecido, considerándose este como un elemento esencial en el campo de la salud.	Es un factor preponderante en la relación de lealtad hacia la entidad que ofrece el servicio, por lo que; toda entidad prestadora de un servicio debiera preocuparse en no sólo satisfacer a sus clientes sino incluso en superar sus expectativas.	Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido Seguridad Precisión del diagnóstico Ambiente confiable	ordinal
			Validez	Atención correcta Eficiencia Calidez Satisfacción	
			Lealtad	Compromiso del usuario Participación activa Respeto Limitaciones Motivación	

4.5. Métodos, técnicas y procedimientos

Método:

Para examinar la información se utiliza la distribución de frecuencias, la media aritmética de cada variable de magnitud.

-La discusión de los resultados se hará de manera que se comparen estos con las conclusiones de los trabajos de investigación mencionados en los antecedentes y con la información del marco teórico.

-Las conclusiones se elaborarán basándose en los objetivos y los resultados.

Técnica:

Se utilizó la encuesta para medir los cambios de la cual se consideraron 20 ítems o preguntas de satisfacción.

Procedimientos

Se elaboró un formulario de consentimiento informado, en el cual los pacientes aceptaron voluntariamente su colaboración en el análisis titulado: Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el sector odontológico del Centro de Salud José Olaya - Enero a Junio 2022

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para comprobar la información utilizaremos la distribución de frecuencias, las medias aritméticas de las variables de cada magnitud.

- Los resultados se disputan de tal forma que se contrastan con las conclusiones del trabajo de investigación y la información del marco teórico a que se refiere el precedente.

-Las conclusiones se elaborarán basándose en los objetivos y los resultados.

4.7. Consideraciones éticas

Se consideraron estos principios que permitirán la validación del estudio:

- El proyecto pasará al comité de investigación y de ética de la universidad Particular de Chiclayo para su revisión y aprobación.
- El autor del presente proyecto no presenta ningún conflicto de interés.
- El autor del presente proyecto utilizará un consentimiento informado.
- El autor del presente proyecto guardará confidencialidad de las personas las cuales nos brindarán datos.

V. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Resultado de tablas y figuras:

Objetivo general: Determinar el Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

Tabla 1

Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	64	64%
Regular	36	36%
Malo	0	0%
Total	100	100

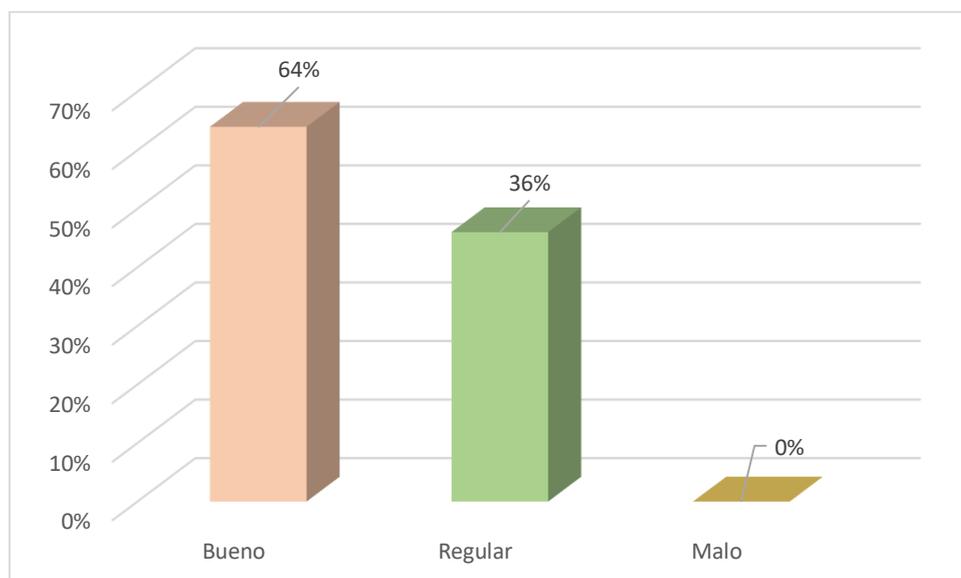


Figura 1: Nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

Nota. En la tabla y figura 1 se observa que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, el 66% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 34 un nivel regular.

Tabla 2

Dimensiones del nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos con respecto en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

Nivel	Confiabilidad		Validez		Lealtad	
	f	%	f	%	f	%
Bueno	70	70%	52	52%	41	41%
Regular	30	30%	48	48%	59	59%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%
Total	100	100%	100	100%	100	100%

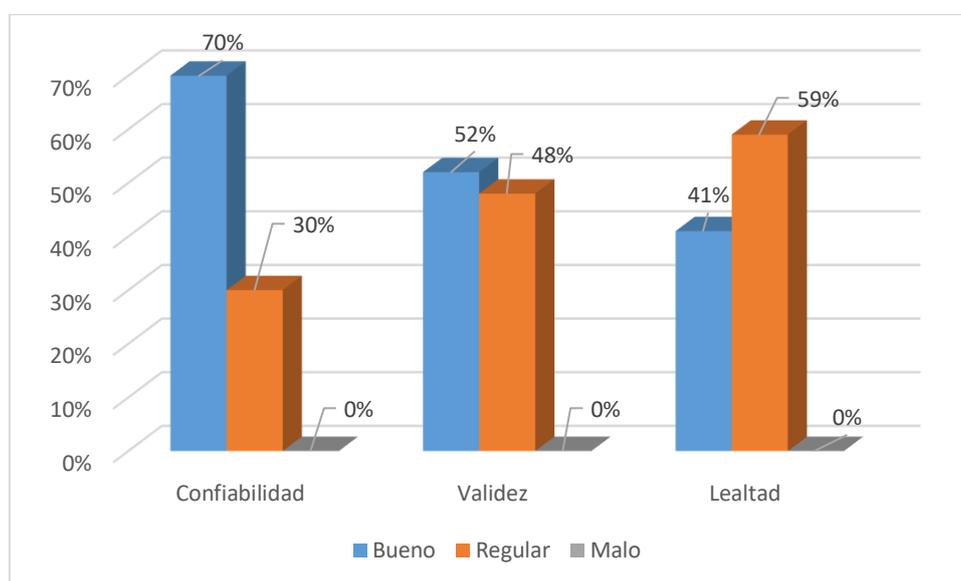


Figura 2: Dimensiones del nivel de Satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022

Nota. En el Centro de Salud José Olaya, el área odontológica atendió a 100 pacientes, como lo ilustra la tabla y figura 2. De los datos se observó que el 70% de los pacientes expresaron un nivel de satisfacción alto, mientras que el 30% lo reportó como regular. Al considerar la validez, un buen 52% mostró satisfacción, mientras que un 48% la calificó como media. Por último, la lealtad reveló que el 41% de los pacientes tuvo una experiencia positiva, mientras que el 59% cayó en la categoría moderada.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el género.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el género.

		Satisfacción de los pacientes			
			Bueno	Regular	Total
Sexo	Masculino	f	34	24	58
		%	34%	24%	58%
	Femenino	f	30	12	42
		%	30%	12%	42%
Total		f	64	36	100
		%	64%	36%	100%

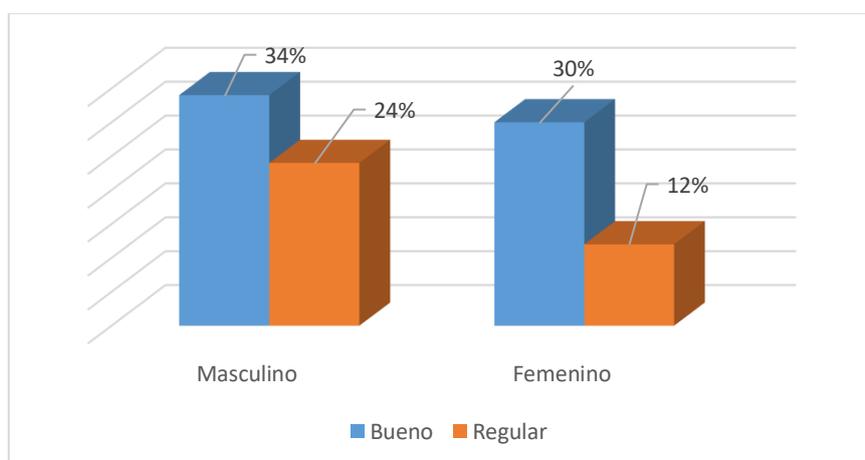


Figura 3: Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el género.

Nota. En la tabla y figura 3 En el Centro de Salud José Olaya 100 pacientes recibieron tratamiento odontológico. Se encontró que el 34% de los pacientes masculinos expresaron un nivel de satisfacción alto, mientras que el 24% tuvo un nivel de satisfacción moderado. Entre las pacientes femeninas, el 30% expresó un alto nivel de satisfacción, mientras que el 12% tuvo sólo una satisfacción moderada. Curiosamente, no parece haber correlación entre el género y la satisfacción del paciente.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el grupo etario.

Tabla 4

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el etario.

		Satisfacción de los pacientes		
		Bueno	Regular	Total
Edad	20-34	30	10	40
		30%	10%	40%
	35-49	17	13	30
		17%	13%	30%
	50-64	9	11	20
		9%	11%	20%
	65-79	8	2	10
	%	8%	2%	10%
Total	f	64	36	100
	%	64%	36%	100%

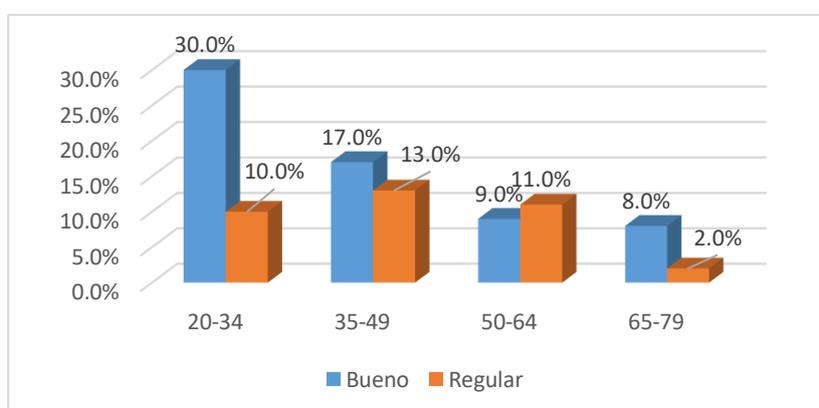


Figura 4. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el etario.

Nota. En la tabla y figura 4 En la sección odontológica del Centro de Salud José Olaya recibieron atención 100 pacientes. De estos pacientes, los que tenían entre 20 y 34 años mostraron una tasa de satisfacción del 30% y una tasa moderada del 10%. En el caso de los pacientes entre 35 y 49 años, el 17% se mostró satisfecho con el tratamiento y el 13% consideró que el servicio fue adecuado. En cuanto a los pacientes de entre 50 y 64 años, el 9% expresó satisfacción, mientras que el 11% consideró que era justo. Finalmente, los

pacientes de entre 65 y 79 años tuvieron una tasa de satisfacción del 8%, y un número igual consideró que era sólo promedio. El nivel de satisfacción en los pacientes de 20 a 34 años fue mayor, alcanzando como resultado un 2% por encima del nivel habitual.

Objetivo específico 3: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según el grado de instrucción.

Tabla 5

Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según grado de instrucción

		Satisfacción de los pacientes			
			Bueno	Regular	Total
Nivel educativo	Primaria	f	11	14	25
		%	11%	14%	25%
	Secundaria	f	27	16	43
		%	27%	16%	43%
	Superior	f	26	6	32
		%	26%	6%	32%
Total		f	64	36	100
		%	64%	36%	100%

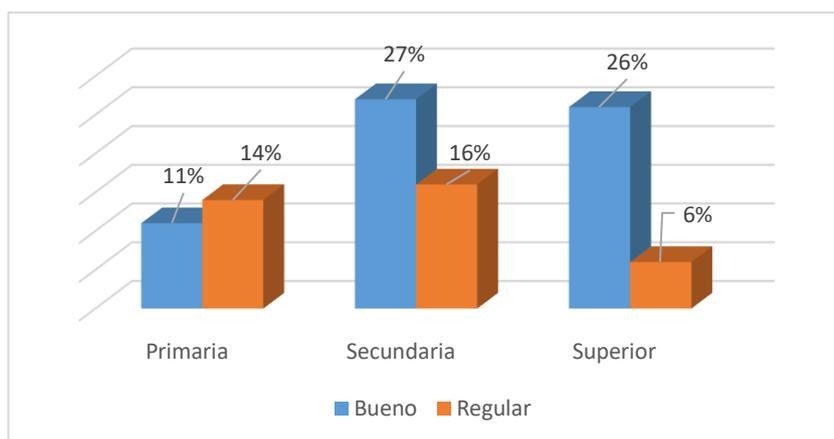


Figura 5. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el área de odontología del Centro de Salud José Olaya - enero a junio 2022 según grado de instrucción

Nota. En la tabla y figura 5 se observa que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, los pacientes con nivel educativo primaria el 11% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 14% nivel regular; asimismo, los pacientes con

secundaria el 27% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 16% nivel regular; de igual manera, los pacientes que tienen estudios superiores el 26% manifestó tener un nivel de satisfacción bueno y el 6% nivel regular, Se concluye que el nivel de satisfacción fue mayor en los pacientes con nivel educativo secundaria.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se discute los resultados encontrados en otras investigaciones según los objetivos e hipótesis expuestas.

En referencia al objetivo general, El Centro de Salud José Olaya atendió a 100 pacientes en el área odontológica, y los resultados arrojaron que el 66% quedó satisfecho con su experiencia mientras que el 34% se mostró sólo moderadamente satisfecho. Estos resultados difieren mucho del estudio realizado por Rodríguez et al. (2021) quienes evaluaron a 160 pacientes en una clínica de odontología mediante un diseño de sección longitudinal y cuestionarios. La dimensión de lealtad se cumplió en un 66,2%, la dimensión de validez en un 60,0% y la dimensión de confiabilidad en un 76,8% según los resultados. Se puede deducir que los usuarios y pacientes de una clínica de odontología se mostraron contentos.

Con respecto al objetivo específico 1, En el ala odontológica del Centro de Salud José Olaya se atendió a 100 pacientes y se analizó su nivel de satisfacción. Se descubrió que el 34% de los hombres estaban contentos con su tratamiento, mientras que el 24% tuvo una experiencia mediocre. Las estadísticas para las mujeres fueron comparables: el 30% informó una buena experiencia y el 12% una regular. Curiosamente, el género no pareció tener un impacto en los niveles generales de satisfacción. Estos resultados contradicen los hallazgos de Torres, Delgado y Rodríguez. Utilizando un enfoque metódico en una clínica de la Universidad de Colombia, los investigadores analizaron en 2020 la correlación entre el tratamiento dental y la satisfacción del paciente. El estudio incluyó a 67 pacientes e identificó 17 cuestiones relacionadas con la satisfacción. La calidad del tratamiento se evaluó según el sistema de objetivos de avance, revelando que el 46,3% de los pacientes lo consideró satisfactorio y el 64,1% estaba muy contento. Además, el 70,2% afirmó estar muy satisfecho con la fiabilidad del servicio y el 67,2% lo confirmó. Por último, el 74,6% manifestó altos niveles de fidelidad. La metodología fue observadora pero profundamente transaccional.

En referencia al objetivo específico 2, En el Centro de Salud José Olaya 100 pacientes recibieron tratamiento odontológico. De ellos, el 30% de los pacientes de entre 20 y 34 años expresaron que estaban contentos con el tratamiento, mientras que el 10% lo consideró normal. El 17% de los pacientes de entre 35 y 49 años expresaron satisfacción y el 13% la citó como promedio. De manera similar, entre las personas entre 50 y 64 años, el 9% experimentó buena satisfacción y el 11% la calificó como regular. Mientras tanto, aquellos entre 65 y 79 años experimentaron un 8% de satisfacción regular y buena. El estudio, que se realizó en 2022 en Nuevo Chimbote, tuvo como objetivo establecer una relación entre la calidad general de los dientes y la satisfacción del paciente dentro del sistema de salud. Se utilizó un diseño cuantitativo no experimental, transversal y correlacional. Los resultados indicaron que los niveles de satisfacción eran mayores entre los pacientes más jóvenes dentro del grupo de edad de 20 a 34 años, mientras que el género no tuvo un impacto notable. Estos hallazgos difieren de la investigación de Tapia de 2023. En general, se demostró que la calidad dental y la satisfacción del paciente tienen un nivel regular de asociación del 2%. En 2022, se encontró que el 74,7% de los pacientes estaban satisfechos con la alta calidad de los suministros dentales. En consecuencia, el 75,9% de los pacientes reportaron altos niveles de satisfacción. También se observó que los altos niveles de capacidad de respuesta ($\rho = 0,969$; $p = 0,00$) y empatía ($\rho = 0,918$; $p = 0,00$) se correlacionaron positivamente con la satisfacción del paciente. Finalmente, el análisis determinó que la calidad de la atención odontológica en un puesto de salud de Nuevo Chimbote estaba alta y significativamente relacionada con la satisfacción del paciente ($Rho = 0,937$; $P = 0,000$).

En referencia al objetivo específico 3, Entre las personas que recibieron tratamiento odontológico en el Centro de Salud José Olaya se observaron ciertas tendencias en cuanto a su nivel de satisfacción en función de su formación académica. De los 100 pacientes encuestados, aquellos con nivel educativo primario reportaron un 14% de satisfacción regular y un 11% de satisfacción buena. El grupo con estudios secundarios mostró un mayor porcentaje de satisfacción, con un 16% afirmando que su satisfacción era regular y un 27% reportando un buen nivel de satisfacción. Curiosamente, los pacientes con

educación superior informaron niveles de satisfacción comparables a los de aquellos con educación secundaria: el 6% afirmó una satisfacción regular y el 26% informó una buena satisfacción. A diferencia de los hallazgos de Wong en 2020, el estudio del Centro de Salud José Olaya descubrió que los pacientes con un nivel educativo secundario tendían a estar más satisfechos. El objetivo de la investigación fue evaluar la satisfacción del usuario con respecto a la atención odontológica brindada. Las conclusiones finales sugirieron que la satisfacción general fue mayor en los pacientes con menor nivel educativo. En octubre y noviembre de 2019 se realizó un estudio el cual tuvo un diseño no experimental y descriptivo. En términos de satisfacción, la dimensión seguridad fue la más alta con un 66%, mientras que la dimensión empatía tuvo un nivel de satisfacción del 58%. Los aspectos materiales de la dimensión tuvieron un índice de satisfacción regular del 56%. Como resultado del estudio se determinó que los usuarios externos del Centro de Salud José Olaya se mostraron en general satisfechos con sus experiencias allí.

VI. CONCLUSIONES

- 1.- De acuerdo con el objetivo general, se observa que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, el 66% tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 34% un nivel regular.
- 2.- En función al primer objetivo específico, se observa que los 100 pacientes que fueron atendidos en el área de odontología del centro de Salud José Olaya, el 34% de los hombres tuvieron un nivel de satisfacción bueno y el 24% regular; asimismo, el 30% de las mujeres tuvieron un nivel de satisfacción bueno y 12% nivel regular. Asimismo, se observa que el sexo no influye en la satisfacción.
- 3.- Según el segundo objetivo específico, El Centro de Salud José Olaya atendió a 100 pacientes odontológicos y su satisfacción varió dependiendo de su edad. De los pacientes más jóvenes, de entre 20 y 34 años, el 30% informó buena satisfacción y el 10% regular. Entre las personas de entre 35 y 49 años, el 17% consideró que la satisfacción era buena, mientras que el 13% la consideró regular. Los pacientes de mayor edad no obtuvieron tan buenos resultados: sólo el 9% y el 11% de los de 50 a 64 años expresaron una satisfacción buena y regular, respectivamente. En cuanto a los pacientes entre 65 y 79 años, sólo el 8% reportó niveles de satisfacción buenos y regulares. Curiosamente, se observaron mayores niveles de satisfacción en los pacientes entre 20 y 34 años. Aunque en general, el nivel de satisfacción fue un 2% inferior al habitual.
- 4.- De conformidad con el tercer objetivo específico, La satisfacción de 100 pacientes odontológicos atendidos en el Centro de Salud José Olaya fue inconsistente. Los pacientes de educación primaria tuvieron un nivel de satisfacción regular del 14%, mientras que el 11% dijo estar satisfecho. Los pacientes de educación secundaria informaron de un buen nivel de satisfacción del 27%, mientras que otro 16% estaba bastante satisfecho. Sólo el 6% de los encuestados con educación superior informaron sentirse moderadamente satisfechos, mientras que un significativo 26% calificó su nivel de satisfacción como bueno. Estos hallazgos indican que las personas con educación secundaria demostraron niveles más altos de satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

- Los resultados serán entregados a la dirección de la clínica con la finalidad de que sugieran a los profesionales de odontología a mejorar la atención a sus pacientes durante su servicio.

- Que los profesionales odontológicos del Centro de Salud José Olaya mejoren los servicios de salud que brindan.

- Debido a la falta de atención personalizada, la dimensión que refleja la satisfacción del paciente fue calificada como baja en términos de calidad del servicio.

- Indicando que deben acudir al momento de concertar la cita, el dentista debe tener la capacidad de identificar problemas y brindar soluciones adecuadas utilizando diferentes técnicas para llegar al usuario. Esto abarca la dimensión de capacidad de respuesta.

VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Juan Carlos Miranda Ortiz, Raúl Guzmán León, Manuel Higinio Morales García. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. [Internet]. 2014 [Consultado el 7 de Diciembre del 2020] Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Horizontesanitario/2014/vol13/no2/5.pdf>
2. Grecia Consuelo Torres-Gonzáles, Roberto Antonio León-Manco, Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana [Internet]. 2015 [Consultado el 8 de Diciembre del 2020]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
3. MsC. Maritza del Carmen Berenguer Gouarnaluses, MsC. Nuria Rosa Mediaceja Álvarez y MsC. Marlene Montoya Medina; Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica [Internet]. 2014 [Consultado el 8 de diciembre del 2020]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n7/san06714.pdf>
4. Mohammed Ali Alshahrani, Dr. Pervez Abdulrazak, Patient Satisfaction Visiting the Dental Clinics, Faculty of Dentistry, Najran University . Dental Intern,. Faculty of Dentistry , Najran University, Najran , KSA. [Internet]. 2018 [Consultado el 9 de diciembre del 2020]. Disponible en : <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JHMN/article/view/40876>
5. Irene Margarita Lora-Salgado, Lesbia Rosa Tirado-Amador, Jorge Luis Montoya-Mendoza, Esp., Miguel Ángel Simancas-Pallares, OD2. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena. [Internet] 2016 [Consultado el 10 de diciembre del 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
6. Amau, J., León, R., Ticona, R., y Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. Revista Cubana de Medicina Militar, 51(1), e02201824. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824>

7. Olivia, S., y Bernardo, I. (2022). Effect of Trust, Price Fairness and Service Quality on Patient Satisfaction at the Dental Studio Clinic, Jakarta Barat. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 5(3), 27317-27329. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6776>
8. Rodríguez, Y., Creagh, Y., Zamora, B., Legrá, H., y Fiffe, O. (2021). Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica Lidia Doce Sánchez. Gaceta Médica Estudiantil, 2 (1).
<http://www.revgacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119>
9. Torres, E., Delgado, F., y Rodríguez, M. (2020) Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. Revista Nacional de Odontología 16(2), 1-18.
<https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.02.07>
10. González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., y Tijerina L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 4(1), 7678.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf2019/mmfs191z.pdf>
11. Tapia F, (2023) Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/109701>
12. León O, (2023) Nivel de satisfacción en la atención odontológica de personas sordas adultas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Tesis optar el Título Profesional de Cirujana Dentista. Lima 2023.
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/19431>
13. Fabián, A., Podestá L., y Ruíz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima), 22, e1589. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

14. Jara, M. (2022). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Centro Médico de la 1ra Brigada de Caballería, Provincia de Sullana 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80490>
15. Martínez, M. (2022). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80493>
16. Molocho A, (2022) Nivel de satisfacción de pacientes de 12-18 años que acuden a su tratamiento de Ortodoncia de la Clínica Dental Sonricenter Chiclayo-2021. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – Para optar el título profesional de Cirujano Dentista. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2879>
17. Ayesta, G (2022) Calidad de atención dental en usuarios de dos centros odontológicos Chiclayo. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81590>
18. Breigy A, (2022) Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque 2021. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85278>
19. Wong D, (2020) Satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Centro de Salud José Olaya – Chiclayo. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48578>
20. Palwasha, K. (2019) Patient Satisfaction with Dental Services Provided by Dental Students. Recuperado de: <https://tspace.library.utoronto.ca/handle/1807/98066>
21. Alarcón, R y León, R (2015). Acceso a la atención odontología e inequidad en el Perú el año 2015. Revista OACTIVA UC Cuenca. 3(1). Pp. 13-20. DOI: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v3i1.143>

- 22.**Thompsons, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- 23.**Cuenca L. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco, 2016. Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Huánuco: Escuela Académico de Enfermería. Perú; 2016.
- 24.** Fabián, A., Podestá L., y Ruíz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico (Lima), 22, e1589. <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- 25.** Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. RECIEN. 2020 (9), 1-5. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- 26.** Castelo, W., Cueva, J., y Castelo, Á. (2022). Satisfacción de pacientes: ¿Qué Se debe saber?. Pol. Con., 7(6), 176-198. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- 27.** Santiago, D. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018 (Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156/>
- 28.** Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. Revista De Salud Pública, 23(3), 49–55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>
- 29.** Fuentesrivera, E. (2019). Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de san Bartolomé en el año 2017. [Tesis para obtener el grado en maestro en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio UNJFSC. [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUAR DO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3659/TESIS%20EDUAR%20DO%20fuentesrivera%20rojas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- 30.**Lara-Alvarez Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza Rocío Victoria, Arellano-Sacramento César. Satisfacción del paciente con la atención odontológica recibida en un hospital de Lima. Rvdo. Estomatol. Heredia [Internet]. julio de 2020 [citado el 2 de agosto de 2022]; 30(3): 145-152. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
- 31.**Martínez Piña DA, Ayala Picazo M, Villatoro Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev. nac. odontol. [Internet]. 29 de diciembre de 2019 [citado 3 de agosto de 2022];16(1):1-18. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/3638>.
- 32.**Martínez Piña DA, Ayala Picazo M, Villatoro Martínez A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: Scoping review de los factores determinantes de esta época. Rev. nac. odontol. [Internet]. 29 de diciembre de 2019 [citado 21 de agosto de 2022];16(1):1-18. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/3638>

VII. ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

INSTRUMENTO: SATISFACCION DEL USUARIO

Encuesta

Estimados pacientes del "Centro de Salud José Olaya", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario de la atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

**ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
VALIDACION DE ENCUESTA**

Encuesta

Estimados pacientes del "Centro de Salud José Olaya", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario de la atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Heber Isac Arbildo Vega DNI: 44953314

Especialidad del validador: Periodoncia

23 de enero del 2023



Firma del Experto Informante

Encuesta

Estimados pacientes del "Centro de Salud José Olaya", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario de la atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Victoria García Moreno DNI: 44172180

26 de enero del 2023



Firma del Experto Informante

Encuesta

Estimados pacientes del "Centro de Salud José Olaya", en esta institución reciban un saludo especial y agradezco desde ya, el apoyo que me brindarán al llenar la presente encuesta que tiene como objetivo conocer la satisfacción del usuario de la atención que se brinda en el consultorio de odontología, a fin de contribuir, como parte de la gestión de los servicios de la salud en nuestro país, con mejoras significativas en la atención de los usuarios. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas.

EDAD:

SEXO:

NIVEL EDUCATIVO:

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

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

SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		ESCALA				
N°	CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el dentista es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El dentista le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El dentista fue claro con el diagnostico					
4	El consultorio dental tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atiende el dentista					
6	El dentista muestra un cuidado especial cuando examina al paciente					
7	El dentista es carismático y usted se siente acogido en la atención					
8	El dentista toma su tiempo para explicar que procedimientos va seguir en el tratamiento.					
	VALIDEZ	1	2	3	4	5
9	Cree usted que el dentista realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que el consultorio dental del centro de salud cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen tratamiento dental.					
11	Normalmente los pacientes tienen que esperar mucho tiempo en la sala de espera					

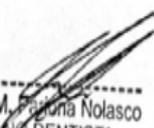
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el dentista					
13	El dentista suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de empezar.					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El dentista es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD	1	2	3	4	5
16	Usted. Cumple con acudir a sus citas					
17	Usted. participa activamente en las actividades de salud bucal que organiza el centro de salud					
18	Usted. trata con respeto al dentista					
19	Usted. comprende los límites que se brinda en la atención dental					
20	Usted. se encuentra motivado por la atención recibida					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Alejandro Pariona Nolasco DNI: 25754877

26 de enero del 2023


 Alejandro M. Pariona Nolasco
 CIRUJANO DENTISTA
 COR. 11952

Firma del experto Informante

Confiabilidad

En la presente investigación se realizó análisis para confirmar la fiabilidad de la variable satisfacción del paciente. Se usó el valor Alfa de Cronbach para medir la consistencia interna de las escalas, se tomó una muestra piloto a 15 pacientes atendidos en un área de odontología con las mismas características a la del estudio.

Análisis de fiabilidad del instrumento

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

donde,

- S_i^2 es la varianza del ítem i .
- S_t^2 es la varianza de los valores totales observados.
- k es el número de preguntas o ítems.

Criterio de confiabilidad valores:

No es confiable	: 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,880	20

Alfa de Cronbach del instrumento satisfacción del usuario es de 0.880, demostrando que tiene una fuerte confiabilidad y consistencia internamente. El análisis individual de los ítems demuestra alta homogeneidad y que todos los ítems contribuyen significativamente con la fiabilidad de la subescala.