

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE ESTOMATOLOGIA



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

---

**“ATRIBUTOS DE VALORACIÓN PARA LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y  
CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022”**

---

**ÁREA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración, Gestión y Docencia en Estomatología

**AUTORA:**

KAREM MAYTEE CARRANZA FERNÁNDEZ

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** SANDRO SAUL BARRANTES GARCIA

**Secretario:** GLENNY PAOLA ALVRADO CASTILLO

**Vocal:** VICTOR EDUARDO LLANOS VERA

**ASESOR:**

ÁNGEL STEVEN ASMAT ABANTO

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-5726-6692>

TRUJILLO – PERÚ

2023

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 23/06/23

# INFORME DE TESIS KAREM MAYTEE CARRANZA FERNÁNDEZ

## INFORME DE ORIGINALIDAD

4 %

INDICE DE SIMILITUD

2 %

FUENTES DE INTERNET

0 %

PUBLICACIONES

2 %

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Privada Antenor  
Orrego

Trabajo del estudiante

1 %

2

[repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe)

Fuente de Internet

1 %

3

[repositorio.pucesd.edu.ec](http://repositorio.pucesd.edu.ec)

Fuente de Internet

1 %

4

[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)

Fuente de Internet

1 %



Apellidos y nombres de asesor:

Dr. Angel Steven Asmat Abanto

DNI: 18216787

Excluir citas

Activo Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias

<1%

## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

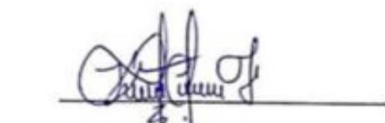
Yo, ANGEL STEVEN ASMAT ABANTO, docente del Programa de Estudios de ESTOMATOLOGÍA o de posgrado, de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO, asesor de la tesis de investigación titulada " ATRIBUTOS DE VALORACIÓN PARA LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022", dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 4%. Así lo consigna el reporte de similitud por el software Turnitin el 01-06-2023.
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Lugar y fecha: UPAO – 23/06/23



Apellidos y nombres de asesor:  
Dr. Angel Steven Asmat Abanto  
DNI: 18216787  
ORCID: 0000-0001-5726-6692



Apellidos y nombres del autor:  
Karem Maytee Carranza Fernández  
DNI: 71266499

## DEDICATORIA

***A Dios***, por darme la vida y prestarme salud, por iluminar mi camino y por haberme permitido alcanzar cada meta trazada.

***A mis papitos***, Renán y Cecilia, aunque no estén a mi lado físicamente, sé que desde el cielo guían mis pasos y gracias a ellos soy el reflejo de amor, humildad, perseverancia y dedicación.

***A mi madre***, por siempre por darme la fuerza para no rendirme y sabiduría a través de sus consejos.

## AGRADECIMIENTO

- Al Dr. Angel Asmat Abanto, docente de la escuela profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la presente investigación. Por su paciencia, consejos y dedicación incondicional en la elaboración y finalización del presente trabajo.
- Le agradezco a mi familia, amigos y a Carlos Ernesto por siempre tomarme de la mano para no desistir; a todos ellos que siempre estuvieron pendientes y ayudando en esta investigación.
- Al Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL, por darme la oportunidad de poder realizar mi encuesta a cada uno de sus pacientes, en especial a la Coronel SPNP Jefe del Policlínico Graciela Astete Espinoza, como también al Dr. Ever Vasquez Torrejon, por su disposición en ayudar para la elaboración de esta investigación.
- A cada paciente encuestado, por su indispensable aporte durante la ejecución del trabajo de investigación, para un mejor servicio de atención.
- A los docentes de esta universidad, por compartir conmigo sus conocimientos y experiencias que transmitieron en mí, y que trascendieron para ser una mejor estudiante.

## RESUMEN

**Objetivo:** Comparar la valoración de los pacientes vs odontólogos sobre los atributos para elegir un centro odontológico en Trujillo (La Libertad, Perú; 2022).

**Material y método:** Se realizó un estudio observacional comparativo de corte transversal en una muestra de 162 odontólogos de la provincia Trujillo y 162 pacientes del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL. La data fue recogida a través de un cuestionario virtual, sometido a validación por expertos y análisis de confiabilidad. El análisis estadístico se realizó mediante las pruebas U-Mann Whitney y correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia del 5%.

**Resultados:** En general, los pacientes mostraron mayores puntuaciones en la mayoría de los atributos, como: “Tener especialidad”, “Ser reconocido”, “Citas rápidas”, “Ubicación”, “Tecnología”, “Equipamiento”, “Facilidad de pago”, “Precios bajos”, “Consultas gratis”, “Estacionamiento”, “Comodidad”, “Espacios amplios y abiertos”, “Control de las funciones vitales” y “Consultorio con equipos especiales” ( $p < 0.05$ ). Por su parte, los odontólogos mostraron mayor puntuación en el atributo: “Que sea recomendado”.

**Conclusiones:** Los pacientes valoran más que los odontólogos los siguientes aspectos: que el profesional tenga especialidad, que tenga buena reputación laboral, que las citas sean rápidas, que cuente con infraestructura de calidad y equipos de última generación, que cuente con promociones en cuanto a los tratamientos, que haya accesibilidad de pago y que en toda cita se realice la evaluación sistémica correspondiente. Por otro lado, los odontólogos consideraron en mayor medida las recomendaciones.

**Palabras Clave:** Prioridad del paciente, relaciones dentista-paciente, conducta de elección, atención odontológica, mercadeo social, satisfacción personal.

## ABSTRACT

**Objective:** To compare the evaluation of patients vs. dentists on the attributes for choosing a dental center in Trujillo (La Libertad, Peru; 2022).

**Methods:** A cross-sectional observational comparative study was carried out in a sample of 162 dentists in the province of Trujillo and 162 patients of the Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL. The data was collected through a virtual questionnaire, subjected to validation by experts and reliability analysis. Statistical analysis was performed using U-Mann Whitney and Spearman correlation tests, considering a significance level of 5%.

**Results:** In general, patients showed higher scores in most of the attributes, such as: "Having a specialty", "Being recognized", "Quick appointments", "Location", "Technology", "Equipment", "Ease of payment", "Low prices", "Free consultations", "Parking", "Comfort", "Large and open spaces", "Control of vital functions" and "Office with special equipment" ( $p < 0.05$ ). For their part, dentists showed higher scores in the attribute: "That it is recommended".

**Conclusions:** Patients value more than dentists the following aspects: that the professional has a specialty, that he/she has a good working reputation, that appointments are quick, that he/she has quality infrastructure and state-of-the-art equipment, that he/she has promotions regarding treatments, that there is accessibility of payment and that in every appointment the corresponding systemic evaluation is carried out. On the other hand, the dentists considered the recommendations to a greater extent.

**Key words:** Patient priority, dentist-patient relationships, choice behavior, dental care, social marketing, personal satisfaction.



## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
RESUMEN.....	V
ABSTRACT .....	VI
I. INTRODUCCIÓN .....	9
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Marco teórico .....	8
1.3. Antecedentes .....	11
1.4. Justificación y propósito .....	13
1.5. Formulación del problema.....	14
1.6. Hipótesis de investigación.....	14
1.7. Objetivos.....	14
1.7.1. General.....	14
1.7.2. Específico .....	14
1.8. Variable(s).....	15
II. METODOLOGÍA .....	17
2.1. Tipo de investigación.....	17
2.2. Población y muestra.....	18
2.3. Técnica e instrumento de investigación .....	20
2.4. Procesamiento y análisis de los datos.....	22
2.5. Consideraciones bioéticas .....	22
III. RESULTADOS .....	23
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES .....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	36

## ANEXOS

Anexo N° 1: CUESTIONARIO.....	39
Anexo N° 2: VALIDACIÓN DEL .....	40
Anexo N° 3: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	41
Anexo N° 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	42
Anexo N°5: CARTA DE PRESENTACIÓN .....	43
Anexo N°6: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO.....	44
Anexo N°7: RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE BIOÉTICA.....	45
Anexo N°8: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

**TABLA 1:** Comparación de la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos en la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

**TABLA 2:** Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según grupo etario.

**TABLA 3:** Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según sexo.

**TABLA 4:** Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según el tiempo de ejercicio profesional

**TABLA 5:** Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes en La Libertad, 2022, según nivel de educación de los pacientes.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Se puede considerar que los motivos por los cuales los pacientes necesitan acudir a un centro odontológico son, por naturaleza, de interés para todo cirujano dentista, incluido, muy probablemente, el profesional peruano, quienes necesitarían estrategias que les ayuden con la mejora de su cartera de pacientes.

Existen varios factores que se correlacionan con la selección del servicio odontológico.<sup>1</sup> Sin embargo, es posible que la formación universitaria en el Perú no contribuya con información suficiente sobre gerencia en el cirujano dentista que egresa, lo cual podría afectar sus estrategias para lograr que los pacientes seleccionen específicamente sus consultorios odontológicos, para lo cual los profesionales del departamento de La Libertad no estarían exentos.

No se ha reportado evidencia científica que muestre los motivos por los cuales un paciente busca seleccionar un centro odontológico en la ciudad de Trujillo, lo cual genera la necesidad de estudiar y profundizar más en esta área del conocimiento, que indudablemente permitiría contribuir con la mejora de la calidad de los servicios en odontología en la localidad y el país.

### 1.2 Marco Teórico

Los factores que influyen en los pacientes en la elección de un centro dental se han vuelto más complejos recientemente.<sup>1</sup> Es un desafío para los dentistas atraer pacientes y brindar el tratamiento dental efectivo necesario, de acuerdo con la preferencia de los pacientes.<sup>1,2</sup>

Los pacientes eligen a su dentista en función de una variedad de factores o atributos.<sup>1</sup> La relación médico-paciente es crucial para la prestación de servicios de salud.<sup>3,4</sup> En el pasado, la relación era vista como un sanador y una persona enferma. Sin embargo, en la era moderna, se ve como una interacción entre un proveedor de atención y un usuario del servicio, en el cual el usuario analiza previamente una serie de atributos antes de tomar una decisión.<sup>5,6,7</sup>

Se ha reportado que algunos pacientes eligen a sus dentistas en base a criterios tradicionales,<sup>8,9</sup> Por otro lado, los cirujanos dentistas también valoran a los atributos que ellos consideran oportunos para que el paciente seleccione un centro odontológico. En los dos últimos años, las organizaciones de prestación

de servicio de salud han ido evolucionando con el fin de estar más alineados con la atención del paciente. El área de marketing y la prestación sanitaria han comenzado a entender la satisfacción del paciente, lo que la calidad de asistencia sanitaria puede ir mejorando si se detectan sus dificultades vigentes.<sup>10,11</sup>

En la actualidad, los pacientes buscan atención no sólo por atributos relacionados a la salud, sino también a los no relacionados con ella. Ya se viene recomendando la toma de decisiones compartida, en la cual los proveedores de servicios de atención dental deben tener en cuenta las preferencias de los usuarios de los servicios, incluidas las preferencias por los resultados de y no relacionados con la salud bucal, como un factor clave en cualquier rediseño de servicios.<sup>12</sup>

Investigaciones posteriores analizaron como variables de fondo para la elección del dentista por parte del paciente, las experiencias previas de los pacientes, las habilidades de comunicación de los dentistas, la comunicación mutua y el apoyo justo, así como la apariencia personal del dentista.<sup>13</sup>

Otros estudios hechos sobre las expectativas del paciente y el dentista fueron enfocados al comportamiento de cada uno de ellos, teniendo como resultado que la mayor discrepancia entre las expectativas del paciente y el odontólogo se encontraba en el ámbito de la comunicación.<sup>14</sup>

Se podría considerar idóneo tomar en cuenta, tanto los puntos de vista del paciente como los del cirujano dentista sobre los atributos a considerar para la elección de un centro odontológico. En diversas poblaciones, el juicio del paciente ha pasado a tener un valor de suma importancia en el resultado de la atención que vale la pena ser escuchada.<sup>15,16,2</sup> Asimismo, se ha reportado cierto consenso en la valoración de determinados atributos por parte de los pacientes sobre cirujanos dentistas.<sup>17</sup> Sin embargo, se desconoce con precisión si estos aspectos cuentan también con la misma valoración por parte de los propios cirujanos dentistas, es por ello la importancia de evaluar la valoración de los atributos para la selección de un consultorio odontológico por parte de los pacientes y a la vez de los cirujanos dentistas, al igual que estudiar la relación entre estos.

El marketing digital, también se ha vuelto una herramienta muy importante al momento atraer pacientes por parte de los odontólogos. Es así que ya existen investigaciones sobre el impacto de las redes sociales en la promoción de la práctica dental, esto se podría estar dando principalmente a que las redes sociales se han convertido en una parte integral de la vida moderna.<sup>18</sup>

### 1.3 Antecedentes del Estudio

Tâncu et al.<sup>1</sup> (2019) estudiaron las correlaciones entre diferentes factores clave (aspectos demográficos, profesionalismo de los dentistas, factores relacionados con los consultorios dentales) que influyen en la selección de un consultorio dental en particular por parte de los pacientes adultos. Se aplicó un cuestionario en línea (encuesta autoadministrada) a una muestra aleatoria de 117 pacientes dentales adultos en clínicas privadas en Bucarest, Rumania. La encuesta constó de 12 preguntas y se realizó durante un período de 2 semanas. Los resultados revelaron que los pacientes ancianos frente a los más jóvenes consideraron importante el uso de dispositivos médicos de última generación para el consultorio odontológico. En comparación con las mujeres, los hombres buscaban con más frecuencia información sobre los consultorios dentales en las redes sociales; los pacientes que le dieron más importancia a la titulación del odontólogo fueron los que le dieron más importancia a su reputación y a la ubicación del consultorio dental.

Alsaeed et al.<sup>2</sup> (2021) exploraron la preferencia de la población saudí a la hora de seleccionar a su dentista. Se distribuyó un cuestionario en línea en idioma árabe. Un tamaño de muestra de 5317 participantes completó el cuestionario con una edad media de  $30,5 \pm 11,6$  años, el 57% eran mujeres. La mayoría de los participantes no tenían preferencia sobre la nacionalidad de su dentista (63%) o el género (44%). Hubo una preferencia por los odontólogos que son consultores (38%), reconocidos (83%) y tienen una consulta de estilo explicativo (78%). Menos de la mitad de los participantes (44,8%) prefirieron que el dentista tuviera una cuenta en las redes sociales. De todas las plataformas de redes sociales, Twitter fue la más preferida (37%). De todos los factores estudiados, la reputación del dentista, el rango clínico y el costo del tratamiento se consideraron muy importantes para la mayoría de los participantes al seleccionar a su dentista.

Felgner et al.<sup>19</sup> (2022) evaluaron las razones de elección de los tratamientos dentales y exploraron la opinión de los pacientes sobre la cobertura de costos en Alemania. Realizaron cuatro entrevistas de grupos focales con un total de 27 participantes. Las entrevistas fueron grabadas en audio y transcritas textualmente. Los datos se analizaron realizando un análisis de contenido convencional. Como parte de un análisis cualitativo, se formaron subcategorías y categorías a partir de razones identificadas utilizando un enfoque inductivo. Los resultados destacan una variedad de 53 motivos de elección de tratamientos

dentales desde la perspectiva de los pacientes, divididos en dos categorías "servicio de atención médica" y "dentista y consultorio dental". La primera categoría incluye razones relacionadas con el desempeño de la atención dental (subcategorías: "condiciones previas", "tratamiento", "costos" y "resultados"). La segunda categoría demuestra las razones relacionadas con los dentistas, las estructuras y los procesos del consultorio (subcategorías: "habilidades profesionales", "habilidades sociales", "equipo y personal del consultorio" y "procesos del consultorio"). Las razones mencionadas como "más importantes" por los participantes fueron los gastos, la capacitación de los dentistas y una relación de confianza entre el paciente y el dentista.

Nitschke et al.,<sup>17</sup> (2022) estudiaron los factores relacionados con la forma en que los pacientes toman conciencia de un dentista, según qué criterios seleccionan al dentista y qué factores en la infraestructura, el equipamiento de los consultorios dentales y las interacciones humanas son importantes para los pacientes. Se realizó una encuesta telefónica con 466 participantes en tres ciudades alemanas. Los pacientes priorizaron la recomendación. La falta de importancia de las tecnologías modernas aumentó significativamente con el aumento de la edad, lo mismo que la infraestructura y equipamiento.

Es así como, el proceso de elección de un dentista para un tratamiento dental puede estar influenciado por múltiples factores y diferir entre diferentes poblaciones, como es el caso de la población peruana, particularmente la población trujillana. Por lo tanto, es un desafío para los dentistas atraer pacientes y brindar el tratamiento dental efectivo requerido sin un conocimiento previo de los factores que afectan la preferencia de los pacientes.

Asimismo, la administración de atención odontológica está bajo una presión cada vez mayor para demostrar que sus servicios están enfocados en el paciente y dirigidos a brindar la mejor atención posible. Las decisiones de los pacientes son importantes para determinar si buscan atención con un buen servicio. Es posible que los factores que influyen en los pacientes en la elección de un centro dental se hayan vuelto más complejos recientemente; sin embargo, las razones de los pacientes para las decisiones de tratamiento no se comprenden totalmente bien y estas tampoco se han estudiado a la par con las razones que el cirujano dentista considera.

En este sentido, el presente estudio tiene como propósito determinar la relación entre la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

#### **1.4 Justificación del Estudio**

El proceso de elección de un dentista para un tratamiento dental puede estar influenciado por múltiples factores y diferir entre diferentes poblaciones, como es el caso de la población peruana, particularmente la población trujillana. Por lo tanto, es un desafío para los dentistas atraer pacientes y brindar el tratamiento dental efectivo requerido sin un conocimiento previo de los factores que afectan la preferencia de los pacientes.

La administración de atención odontológica está bajo una presión cada vez mayor para demostrar que sus servicios están enfocados en el paciente y dirigidos a brindar la mejor atención posible. Las decisiones de los pacientes son importantes para determinar si buscan atención con un buen servicio. Es posible que los factores que influyen en los pacientes en la elección de un centro dental se hayan vuelto más complejos recientemente; sin embargo, las razones de los pacientes para las decisiones de tratamiento no se comprenden totalmente bien y estas tampoco se han estudiado a la par con las razones que el cirujano dentista considera.

En este sentido, el presente estudio tiene como propósito comparar la relación entre la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

#### **1.5 Formulación del Problema**

¿Existe relación al comparar la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022?

#### **1.6 Hipótesis**

Existe relación al comparar la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

#### **1.7 Objetivos**

##### **1.7.1 Objetivo General**

Comparar la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos en la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

##### **1.7.2 Objetivos Específicos**



Comparar los atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según grupo etario.

Comparar los atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022; según sexo.

Comparar cuáles son los atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según el tiempo de ejercicio profesional del odontólogo.

Comparar cuáles son los atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes en La Libertad, 2022, según nivel de educación de los pacientes.

### 1.8 Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES OPERACIONAL	INDICADORES	POR SU NATURALEZA	ESCALA DE MEDICIÓN
Atributos de valoración	Proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y la manera en que cubren sus necesidades bucales. <sup>1</sup>	Con respecto al odontólogo: que tenga especialidad en el área que se va a tratar al paciente, que sea recomendado por amigos o familiares, importante que sea reconocido en redes sociales.  - Calidad Human odontólogo / personal del consultorio: honestidad, empatía, acogedor,	-Nada importante  -Poco importante  -Ni de mucha ni de poca importancia  -Importante  -Absolutamente importante	CUALITATIVA	ESCALA ORDINAL

		<p>genere confianza, habilidad técnica, rapidez de los tratamientos, trabajo sin problemas, atención puntual a la hora de la cita.</p> <p>-Con respecto al centro odontológico: que brinda citas rápidamente cuando se solicita, tecnología de apoyo, equipamiento, facilidad de pagos de los tratamientos, que las consultas sean gratis, disponibilidad de estacionamiento, comodidad, espacios amplios y abiertos.</p> <p>-Higiene y Bioseguridad: máxima bioseguridad en el proceso de los tratamientos, control de funciones vitales, aseo, presentación del consultorio con equipos especiales para reforzar la bioseguridad.</p>			
<b>CO- Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición operacional e Indicadores</b>	<b>Por su naturaleza</b>	<b>Escala de Medición</b>	

Género	Condición diferenciadora que muestra diversidad entre dos seres vivos, como el hombres y mujeres. <sup>20</sup>	Masculino Femenino	Cualitativa	Escala Nominal
Grupo etario	Grupo determinado la edad, por la pertenencia a una etapa específica de vida del ser humano. <sup>21</sup>	Joven:18-29 años Adulto:30-59 años Adulto mayor:60 años a más	Cualitativa	Escala ordinal
Nivel de educación del paciente	se refiere a una serie ordenada de programas educativos agrupados en relación con una gradación de las experiencias de aprendizaje, conocimiento, habilidades y competencias que imparte cada uno de estos programas de una persona. <sup>22</sup>	Primaria Secundaria Superior	Cualitativa	Escala ordinal

Especialidad odontológica	Actividad en la que el odontólogo ha recibido un entrenamiento sobre una rama específica de la odontología. <sup>23</sup>	Rehabilitación Oral  Periodoncia e Implantología  Odontología Restauradora y Estética  Endodoncia  Ortodoncia y Ortopedia Maxilar  Odontopediatría  Otros  No presenta	Cualitativa	Escala Nominal
Tiempo de ejercicio profesional del odontólogo.	Hace referencia al tiempo empleado por el odontólogo para el ejercicio de su puesto de trabajo. <sup>24</sup>	De 1 a 2 años De 3 a 4 años De 5 a 6 años De 7 años a más	Cualitativa	Escala ordinal

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1 Tipo de Investigación

PERIODO EN QUE SE CAPTA LA INFORMACIÓN	EVALUACIÓN DEL FENÓMENO ESTUDIADO	COMPARACIÓN DE GRUPOS	INTERFERENCIA DEL INVESTIGADOR EN EL ESTUDIO
Prospectivo	Transversal	Comparativo	Observacional

## 2.2 Población y Muestra

### 2.2.1 Características Generales

La población muestral estuvo conformada por los pacientes del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL y cirujanos dentistas de La Libertad, en el periodo 2022, que cumplieron con los requisitos establecidos.

#### 2.2.1.1 Criterios de inclusión para pacientes del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL:

Pacientes que sean atendidos en las diferentes áreas del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL  
Pacientes de género masculino y femenino  
Pacientes que acepten participar en el estudio

#### 2.2.1.2 Criterios de inclusión para cirujanos dentistas de La Libertad:

Cirujanos dentistas colegiados  
Cirujanos dentistas que acepten participar del estudio

#### 2.2.1.3 Criterios de exclusión para pacientes del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL:

Pacientes que no completen todas las interrogantes  
Pacientes que sean menores de edad  
Pacientes que no sepan leer  
Pacientes con algún trastorno mental

#### 2.2.1.4 Criterios de exclusión para cirujanos dentistas de La Libertad

Cirujanos dentistas que no hayan completado el consentimiento informado.

Cirujanos dentistas que no culminen el cuestionario o tengan problemas de conexión.

## 2.2.2 Diseño Estadístico de Muestreo

### 2.2.2.1 Marco de Muestreo

Paciente que tengan más de 18 años y cirujanos dentistas que estén colegiado en La Libertad.

### 2.2.2.2 Unidad de Muestreo

Paciente del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL y que cumplió los criterios de selección.

Cirujano dentista registrado en el padrón del Colegio Odontológico de la Libertad hasta diciembre de 2021, que cumpla con los criterios de selección.

### 2.2.2.3 Unidad de Análisis

Paciente del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL y que cumplió los criterios de selección.

Cirujano dentista registrado en el padrón del Colegio Odontológico de la Libertad hasta diciembre de 2021, que cumpla con los criterios de selección.

### 2.2.2.4 Muestra

$$n = \frac{[Z_{1-\alpha/2} * \sqrt{2p(1-p)} + Z_{1-\beta} * \sqrt{p(1-p)}]^2}{p(1-p)}$$

Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.010
Nivel de Confianza a dos colas	$1 - \alpha/2 =$	0.995
Valor tipificado de Z al 0.5% de error tipo I	$Z_{1-\alpha/2} =$	2.576
Beta (Máximo error tipo II)	$\beta =$	0.100
Poder estadístico	$1 - \beta =$	0.900
Valor tipificado de Z al 10% de error tipo II	$Z_{1-\beta} =$	1.282

% "Satisfecho" en especialistas	p1 =	0.613
% "Satisfecho" en pacientes	p2 =	0.400
Promedio de la prevalencia	p =	0.507
Tamaño calculado	n =	161.463
Tamaño de cada grupo	n =	162

Se obtuvo un tamaño mínimo de 162 encuestados por grupo, 162 pacientes y 162 cirujanos dentistas, haciendo un total de 324.

### **2.2.3 Tipo de Muestra**

- Se seleccionó a la población de cirujanos dentistas de La Libertad de forma aleatoria simple – muestreo probabilístico.
- Se seleccionó a la población de pacientes del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL por muestreo no probabilístico por conveniencia.

## **2.3 Técnica e Instrumentos de Investigación**

Encuesta: Cuestionario virtual estructurado.

### **2.3.1 Método de recolección de datos.**

Encuesta: Cuestionario autoadministrado.

### **2.3.2 Instrumento de Recolección de Datos**

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en la investigación constó de dos cuestionarios virtuales (ANEXO 1), elaborados especialmente para este estudio utilizando el instrumento de Google Forms, el primer cuestionario donde se ubicó el consentimiento informado (ANEXO 4) y en el segundo cuestionario que constó de dos partes: la primera parte incluye los datos generales para pacientes como correo, grupo etario, género y grado de instrucción, mientras que la segunda parte corresponde al formulario conformado por 29 ítems.

#### **2.3.2.1 Validez**

El cuestionario fue validado mediante el juicio de expertos, en el cual un grupo de 5 expertos evaluaron individual e

independientemente cada ítem del cuestionario, asignándoles una puntuación a las categorías a evaluar (redacción, contenido, congruencia y pertinencia). El estadístico empleado es el coeficiente V de Aiken, lo cual fue realizado con cinco expertos, obteniendo valores finales de 1.00 para todos los aspectos evaluados, como fueron redacción, contenido, congruencia y pertinencia. Con ello finalmente se logró determinar la validez individual y grupal de los ítems (ANEXO 3).

#### **2.3.2.2 Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento fue realizada mediante el análisis de fiabilidad al cuestionario empleado para medir los atributos de valoración en la elección de un centro odontológico. Se aplicó el cuestionario a 30 cirujanos dentistas y 30 pacientes. Se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo resultados altamente significativos con valores de Alfa 0.914 y 0.975, en cirujanos dentistas y pacientes, respectivamente.

### **2.3.3 Descripción del Procedimiento**

#### **2.3.3.1 De la aprobación del proyecto**

Para la realización del estudio, el primer paso fue solicitar el permiso del proyecto, mediante la aprobación de este por parte de la Unidad de Investigación de la Escuela de Estomatología de la Universidad Privada Antenor Orrego.

#### **2.3.3.2 De la autorización de la ejecución**

Luego de la aprobación del proyecto, el siguiente paso fue solicitar a la Coronel SPNP Jefe del Policlínico PNP Trujillo Dirtepol LL, el día 28 de mayo del 2022 justificándole la significancia que conllevó la ejecución de la presente investigación.

#### **2.3.3.3 Recolección de datos**

Antes de la aplicación de las encuestas se explicó a todos los pacientes de dicho policlínico y cirujanos dentistas de La Libertad, haciendo uso de las plataformas virtuales como Correo o



WhatsApp. También se les envió el formato de consentimiento informado para que puedan aceptar y colocar los datos correspondientes, en el cual se mencionó el compromiso de respetar la confidencialidad de la información. Por último, al culminar la aprobación del consentimiento informado, se distribuyó la encuesta a cada paciente y cirujano dentista a través de la creación de un grupo de WhatsApp para los pacientes y a través de su Correo personal para cirujanos dentistas, dónde se compartió el enlace para su desarrollo y finalmente verificar la entrega del cuestionario, esto se desarrolló a partir del día 28 de mayo hasta el 29 de junio del 2022. (ANEXO 4)

#### **2.4 Procedimiento y análisis de datos**

Los datos recolectados fueron procesados de manera automatizada en el programa estadístico SPSS Statistics 22.0 (IBM, Armonk, NY, USA), para luego presentar los resultados en tablas y/o gráficos mostrando los resultados de acuerdo con los objetivos planteados. Se presentan medias y desviaciones estándar, etc. Para determinar comparación de la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, se empleó la prueba de U de Mann-Whitney. Mediante el coeficiente de correlación de Spearman se determinó la relación entre la valoración de los pacientes y cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico. Se consideró un nivel de significancia del 5%.

#### **2.5 Consideraciones Bioéticas**

Para la ejecución de la presente investigación se siguió los principios de la Declaración de Helsinki; adoptada por la 18<sup>o</sup> Asamblea Médica Mundial (Helsinki, 1964), revisada por 29<sup>o</sup> Asamblea Mundial (Helsinki; 1975) y modificada en Fortaleza, Brasil en el año 2013. Asimismo, el presente estudio fue aprobado por el Comité de Bioética de la Universidad Privada Antenor Orrego.

### III. RESULTADOS

El presente estudio fue realizado en una muestra de 324 participantes, de los cuales 162 fueron cirujanos dentistas (99 hombres y 63 mujeres; 24 de 18-29 años, 135 de 30-59 años y 3 de 60 años a más) y 162 fueron pacientes (70 hombres y 92 mujeres; 126 de 18-29 años, 36 de 30-59 años y 0 de 60 años a más).

Al comparar a los pacientes con los cirujanos dentistas con respecto a los atributos que consideran determinantes para la elección de un centro odontológico, los pacientes mostraron mayor puntuación en los atributos siguientes: “Tener especialidad en el área” ( $p<0.001$ ), “Reconocido en redes sociales” ( $p<0.001$ ), “Que brinden citas rápidamente” ( $p=0.012$ ), “Ubicación en el primer piso” ( $p=0.021$ ), “Tecnología de apoyo” ( $p<0.001$ ), “Equipamiento” ( $p<0.001$ ), “Facilidad de pago” ( $p=0.010$ ), “Ubicado cerca a mi casa/trabajo” ( $p=0.028$ ), “Precios bajos en los tratamientos” ( $p<0.001$ ), “Que las consultas sean gratis” ( $p<0.001$ ), “Disponibilidad de estacionamiento” ( $p=0.001$ ), “Comodidad” ( $p=0.015$ ), “Espacios amplios y abiertos” ( $p=0.001$ ), “Control de las funciones vitales” ( $p<0.001$ ) y “Consultorio con equipos especiales” ( $p=0.039$ ). Mientras que, los odontólogos mostraron mayor puntuación solamente en el atributo: “Que sea recomendado” ( $p=0.031$ ). (Tabla 1).

Al comparar a los pacientes con los cirujanos dentistas, según grupo etario, acerca de los atributos que consideran determinantes para la elección de un centro odontológico, se pudieron realizar comparaciones solamente para los grupos de jóvenes y de adultos y no para el grupo de adultos mayores, debido a la ausencia de pacientes en ese rango de edad. En este sentido, en el grupo de jóvenes, los pacientes mostraron mayor puntuación en los atributos siguientes: “Tener especialidad en el área” ( $p=0.033$ ), “Precios bajos en los tratamientos” ( $p<0.001$ ), “Que las consultas sean gratis” ( $p<0.001$ ) y “Disponibilidad de estacionamiento” ( $p=0.009$ ); mientras que, los odontólogos jóvenes mostraron mayor puntuación en el atributo “Máxima bioseguridad” ( $p=0.018$ ). En el grupo de adultos, los pacientes prefirieron los siguientes atributos, comparado a los dentistas: “Tener especialidad en el área” ( $p<0.001$ ), “Reconocido en redes sociales” ( $p=0.001$ ), “Tecnología de apoyo” ( $p=0.006$ ), “Equipamiento” ( $p=0.007$ ), “Precios bajos en los tratamientos” ( $p<0.001$ ) y “Que las consultas sean gratis” ( $p=0.007$ ). (Tabla 2).

Al comparar a los pacientes con los cirujanos dentistas, según sexo, con respecto a los atributos que consideran determinantes para la elección de un centro odontológico, se encontró que en el sexo masculino, las valoraciones fueron mayores en los pacientes en los atributos siguientes: “Tener especialidad en el área” ( $p<0.001$ ), “Reconocido en redes sociales” ( $p<0.001$ ), “Tecnología de apoyo” ( $p=0.015$ ), “Equipamiento” ( $p=0.011$ ), “Precios bajos

en los tratamientos" ( $p < 0.001$ ), "Que las consultas sean gratis" ( $p < 0.001$ ), "Disponibilidad de estacionamiento" ( $p = 0.017$ ), "Espacios amplios y abiertos" ( $p = 0.032$ ) y "Control de las funciones vitales" ( $p = 0.002$ ). Asimismo, los atributos más valorados por las pacientes fueron: "Tener especialidad en el área" ( $p = 0.003$ ), "Reconocido en redes sociales" ( $p = 0.013$ ), "Tecnología de apoyo" ( $p < 0.001$ ), "Equipamiento" ( $p = 0.001$ ), "Garantía de los tratamientos" ( $p = 0.031$ ), "Precios bajos en los tratamientos" ( $p < 0.001$ ), "Que las consultas sean gratis" ( $p < 0.001$ ), "Comodidad" ( $p = 0.035$ ), "Control de las funciones vitales" ( $p = 0.035$ ) y "Consultorio con equipos especiales" ( $p = 0.036$ ); sin embargo, lo más valorado por las dentistas fue el atributo "Que sea recomendado" ( $p = 0.007$ ). (Tabla 3).

Con respecto a los dentistas, según tiempo de ejercicio profesional, se encontró mayor valoración por aquellos de 5 a más años de ejercicio en el atributo "Que las consultas sean gratis" ( $p = 0.042$ ) mientras que, el atributo "Comodidad" ( $p = 0.043$ ) y "Control de funciones vitales" ( $p = 0.013$ ) fue más valorado por los de 3 a 4 años de ejercicio (Tabla 4).

Sobre los atributos de valoración según el nivel de educación de los pacientes, los que tuvieron nivel de educación superior, valoraron en mayor medida los siguientes: "Si es joven o tiene mayor edad" ( $p = 0.041$ ), "Empatía" ( $p = 0.010$ ), "Rapidez en los tratamientos" ( $p = 0.022$ ), "Trabajo sin problemas" ( $p = 0.035$ ), "Equipamiento" ( $p = 0.030$ ), "Facilidad de pago" ( $p = 0.040$ ), "Espacios amplios y abiertos" ( $p = 0.016$ ), "Control de las funciones vitales" ( $p = 0.001$ ) y "Consultorio con equipos especiales" ( $p = 0.018$ ). No se consideró en la tabla a un solo estudiante, quien tenía nivel de instrucción primaria. (Tabla 5).

**Tabla 1**

Comparación de la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos en la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022.

Atributos para la elección	C. Dentista n = 162		Pacientes n = 162		p*
	Media	DE	Media	DE	
Tener especialidad en el área	4.006	0.94	4.44	0.96	< 0.001
Que sea recomendado	4.031	0.85	3.80	0.94	0.031
Reconocido en redes sociales	2.660	1.07	3.30	1.07	< 0.001
Si es joven o tiene mayor edad	2.889	1.04	2.96	1.16	0.783
Honestidad	4.630	0.57	4.48	0.91	0.658
Empatía	4.475	0.63	4.46	0.92	0.150
Acogedor	4.346	0.69	4.31	0.95	0.373
Genere confianza	4.494	0.70	4.48	0.88	0.410
Habilidad técnica	4.537	0.63	4.49	0.89	0.419
Rapidez en los tratamientos	4.000	0.75	4.08	1.00	0.066
Trabajo sin problemas	4.265	0.68	4.32	0.88	0.073
Atención puntual	4.346	0.66	4.35	0.91	0.209
Que brinden citas rápidamente	4.031	0.76	4.17	0.93	0.012
Ubicación en el primer piso	3.519	1.11	3.79	1.12	0.021
Tecnología de apoyo	3.981	0.79	4.29	0.89	< 0.001
Equipamiento	4.272	0.61	4.48	0.89	< 0.001
Garantía de los tratamientos	4.506	0.59	4.51	0.85	0.124
Facilidad de pago	3.969	0.81	4.12	0.97	0.010
Con cable e internet	3.210	1.12	3.36	1.14	0.284
Ubicado cerca a mi casa/trabajo	2.790	1.07	3.10	1.15	0.028
Precios bajos en los tratamientos	2.815	1.03	3.55	1.08	< 0.001
Que las consultas sean gratis	2.142	1.14	3.10	1.32	< 0.001
Disponibilidad de estacionamiento	2.747	1.08	3.19	1.17	0.001
Comodidad	4.006	0.73	4.12	0.97	0.015
Espacios amplios y abiertos	3.704	1.01	4.02	1.04	0.001
Máxima bioseguridad	4.636	0.65	4.54	0.85	0.533
Control de las funciones vitales	3.920	0.94	4.31	0.87	< 0.001
Aseo	4.710	0.52	4.62	0.83	0.829
Consultorio con equipos especiales	4.315	0.81	4.45	0.87	0.039

**Tabla 2**

Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según grupo etario.

Atributos para la elección	Joven (18 - 29 años)			Adulto (30 - 59 años)		p*	Adulto mayor
	C. Dentista n = 24 media (DE)	Paciente n = 126 media (DE)	p*	C. Dentista n = 135 media (DE)	Paciente n = 36 media (DE)		C. Dentista n = 3 media (DE)
Tener especialidad en el área	4.1 (1.0)	4.4 (0.9)	0.033	4.0 (0.9)	4.5 (1.1)	<0.001	2.3 (2.3)
Que sea recomendado	4.1 (0.7)	3.8 (0.9)	0.179	4.0 (0.9)	3.9 (1.0)	0.726	4.3 (0.6)
Reconocido en redes sociales	3.0 (1.0)	3.3 (1.1)	0.126	2.6 (1.1)	3.4 (1.1)	0.001	2.3 (1.2)
Si es joven o tiene mayor edad	2.8 (1.0)	3.0 (1.1)	0.764	2.9 (1.0)	2.9 (1.2)	0.964	2.3 (1.5)
Honestidad	4.8 (0.5)	4.5 (0.9)	0.197	4.6 (0.6)	4.4 (1.1)	0.806	4.3 (0.6)
Empatía	4.6 (0.6)	4.5 (0.9)	0.906	4.5 (0.6)	4.3 (1.1)	0.998	4.3 (0.6)
Acogedor	4.5 (0.6)	4.4 (0.9)	0.631	4.3 (0.7)	4.1 (1.0)	0.727	4.3 (0.6)
Genere confianza	4.8 (0.5)	4.5 (0.8)	0.181	4.5 (0.7)	4.4 (1.0)	0.827	4.3 (0.6)
Habilidad técnica	4.8 (0.5)	4.5 (0.8)	0.273	4.5 (0.6)	4.3 (1.1)	0.950	4.3 (0.6)
Rapidez en los tratamientos	4.0 (0.8)	4.1 (1.0)	0.498	4.0 (0.7)	4.1 (1.1)	0.220	4.0 (1.0)
Trabajo sin problemas	4.4 (0.7)	4.4 (0.8)	0.995	4.2 (0.7)	4.2 (1.1)	0.482	4.0 (1.0)
Atención puntual	4.3 (0.7)	4.3 (0.9)	0.384	4.3 (0.7)	4.3 (1.0)	0.284	4.7 (0.6)
Que brinden citas rápidamente	4.1 (0.7)	4.2 (0.9)	0.243	4.0 (0.8)	3.9 (1.1)	0.626	4.3 (1.2)
Ubicación en el primer piso	3.8 (1.0)	3.8 (1.0)	0.780	3.5 (1.1)	3.7 (1.4)	0.149	2.3 (1.5)
Tecnología de apoyo	4.0 (0.9)	4.3 (0.8)	0.067	4.0 (0.8)	4.2 (1.1)	0.006	4.0 (1.0)
Equipamiento	4.4 (0.7)	4.5 (0.8)	0.208	4.3 (0.6)	4.4 (1.1)	0.007	4.3 (0.6)
Garantía de los tratamientos	4.5 (0.7)	4.5 (0.8)	0.661	4.5 (0.6)	4.4 (1.1)	0.113	4.3 (0.6)
Facilidad de pago	4.2 (0.7)	4.2 (0.9)	0.820	3.9 (0.8)	3.9 (1.2)	0.292	4.3 (1.2)
Con cable e internet	3.4 (1.3)	3.4 (1.1)	0.983	3.2 (1.1)	3.3 (1.4)	0.876	2.3 (1.2)
Ubicado cerca a mi casa/trabajo	2.9 (1.2)	3.1 (1.1)	0.356	2.8 (1.0)	3.0 (1.2)	0.540	1.0 (0.0)
Precios bajos en los tratamientos	2.5 (1.3)	3.5 (1.1)	<0.001	2.9 (1.0)	3.6 (1.2)	<0.001	3.0 (1.7)
Que las consultas sean gratis	1.8 (1.1)	3.2 (1.3)	<0.001	2.2 (1.1)	2.9 (1.4)	0.007	2.3 (1.5)
Disponibilidad de estacionamiento	2.5 (1.3)	3.2 (1.2)	0.009	2.8 (1.0)	3.1 (1.2)	0.320	1.3 (0.6)
Comodidad	4.4 (0.6)	4.2 (0.9)	0.704	4.0 (0.7)	3.8 (1.0)	0.857	3.3 (1.5)
Espacios amplios y abiertos	4.1 (0.9)	4.1 (1.0)	0.991	3.7 (1.0)	3.9 (1.1)	0.097	2.7 (2.1)
Máxima bioseguridad	4.9 (0.4)	4.5 (0.8)	0.018	4.6 (0.7)	4.5 (1.0)	0.505	4.3 (1.2)
Control de las funciones vitales	4.3 (0.6)	4.3 (0.8)	0.630	3.9 (1.0)	4.3 (1.0)	0.009	3.7 (1.5)
Aseo	4.9 (0.4)	4.7 (0.8)	0.089	4.7 (0.5)	4.5 (1.0)	0.728	4.3 (0.6)
Consultorio equipos especiales	4.5 (0.7)	4.5 (0.8)	0.846	4.3 (0.8)	4.4 (1.0)	0.074	4.0 (1.0)

DE, desviación estándar. \*Prueba U de Mann-Whitney.

**Tabla 3**

Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según sexo.

Atributos para la elección	Masculino			Femenino		
	C. Dentista n = 99 media (DE)	Paciente n = 70 media (DE)	p-valor*	C. Dentista n = 63 media (DE)	Paciente n = 92 media (DE)	p-valor*
Tener especialidad en el área	3.9 (1.0)	4.4 (1.1)	< 0.001	4.1 (0.9)	4.5 (0.9)	0.003
Que sea recomendado	3.9 (0.9)	3.8 (1.0)	0.579	4.2 (0.7)	3.8 (0.9)	0.007
Reconocido en redes sociales	2.5 (1.1)	3.4 (1.2)	< 0.001	2.9 (1.0)	3.2 (1.0)	0.013
Si es joven o tiene mayor edad	3.0 (1.1)	3.0 (1.3)	0.929	2.7 (1.0)	2.9 (1.1)	0.259
Honestidad	4.6 (0.6)	4.3 (1.1)	0.183	4.7 (0.5)	4.6 (0.8)	0.742
Empatía	4.4 (0.6)	4.3 (1.1)	0.991	4.5 (0.6)	4.6 (0.8)	0.153
Acogedor	4.3 (0.7)	4.2 (1.1)	0.862	4.4 (0.6)	4.4 (0.8)	0.550
Genere confianza	4.5 (0.7)	4.3 (1.0)	0.430	4.5 (0.6)	4.6 (0.8)	0.085
Habilidad técnica	4.5 (0.6)	4.4 (1.0)	0.674	4.5 (0.6)	4.6 (0.8)	0.155
Rapidez en los tratamientos	3.9 (0.7)	4.0 (1.1)	0.187	4.1 (0.7)	4.2 (0.9)	0.528
Trabajo sin problemas	4.2 (0.7)	4.2 (0.9)	0.372	4.3 (0.7)	4.4 (0.8)	0.263
Atención puntual	4.3 (0.7)	4.3 (1.0)	0.193	4.4 (0.6)	4.4 (0.8)	0.987
Que brinden citas rápidamente	4.0 (0.7)	4.1 (1.0)	0.074	4.0 (0.8)	4.2 (0.8)	0.123
Ubicación en el primer piso	3.5 (1.1)	3.7 (1.3)	0.112	3.5 (1.1)	3.8 (1.0)	0.113
Tecnología de apoyo	4.0 (0.8)	4.2 (1.0)	0.015	3.9 (0.8)	4.4 (0.8)	< 0.001
Equipamiento	4.2 (0.6)	4.3 (1.1)	0.011	4.3 (0.6)	4.6 (0.7)	0.001
Garantía de los tratamientos	4.5 (0.6)	4.3 (1.0)	0.765	4.5 (0.6)	4.7 (0.7)	0.031
Facilidad de pago	3.9 (0.8)	4.0 (1.1)	0.192	4.0 (0.8)	4.2 (0.8)	0.071
Con cable e internet	3.2 (1.1)	3.4 (1.3)	0.547	3.2 (1.2)	3.4 (1.0)	0.327
Ubicado cerca a mi casa/trabajo	2.8 (1.0)	3.1 (1.3)	0.123	2.8 (1.1)	3.1 (1.0)	0.108
Precios bajos en los tratamientos	2.8 (1.0)	3.5 (1.2)	< 0.001	2.9 (1.0)	3.6 (1.0)	< 0.001
Que las consultas sean gratis	2.1 (1.2)	3.2 (1.4)	< 0.001	2.2 (1.1)	3.0 (1.3)	< 0.001
Disponibilidad de estacionamiento	2.9 (1.0)	3.3 (1.1)	0.017	2.6 (1.1)	3.1 (1.2)	0.008
Comodidad	4.0 (0.7)	4.0 (1.1)	0.351	4.0 (0.7)	4.2 (0.9)	0.035
Espacios amplios y abiertos	3.6 (1.0)	3.9 (1.2)	0.032	3.8 (1.0)	4.1 (0.9)	0.068
Máxima bioseguridad	4.6 (0.7)	4.4 (1.0)	0.142	4.6 (0.6)	4.7 (0.7)	0.678
Control de las funciones vitales	3.8 (0.9)	4.2 (1.0)	0.002	4.1 (1.0)	4.4 (0.7)	0.035
Aseo	4.7 (0.5)	4.5 (1.0)	0.518	4.7 (0.5)	4.7 (0.7)	0.554
Consultorio con equipos especiales	4.3 (0.8)	4.3 (1.0)	0.754	4.3 (0.8)	4.6 (0.7)	0.036

DE, desviación estándar. \*Prueba U de Mann-Whitney

**Tabla 4**

Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por cirujanos dentistas en La Libertad, 2022, según el tiempo de ejercicio profesional

Atributos para la elección	Tiempo de ejercicio				p-valor*
	1 a 2 años <sup>a</sup> n = 5 media (DE)	3 a 4 años <sup>b</sup> n = 17 media (DE)	5 a 6 años <sup>c</sup> n = 25 media (DE)	7 años a más <sup>d</sup> n = 115 media (DE)	
Tener especialidad en el área	3.8 (1.1)	4.2 (0.8)	3.9 (1.0)	4.0 (0.9)	0.663
Que sea recomendado	3.8 (0.8)	4.0 (0.7)	4.2 (0.7)	4.0 (0.9)	0.720
Reconocido en redes sociales	3.2 (1.1)	2.9 (0.9)	2.8 (1.2)	2.6 (1.1)	0.335
Si es joven o tiene mayor edad	2.4 (0.9)	2.7 (0.8)	3.1 (1.2)	2.9 (1.1)	0.428
Honestidad	4.4 (0.9)	4.8 (0.4)	4.6 (0.5)	4.6 (0.6)	0.743
Empatía	4.4 (0.9)	4.8 (0.4)	4.4 (0.8)	4.4 (0.6)	0.251
Acogedor	4.4 (0.9)	4.5 (0.6)	4.5 (0.7)	4.3 (0.7)	0.410
Genere confianza	4.6 (0.9)	4.6 (0.6)	4.6 (0.7)	4.5 (0.7)	0.805
Habilidad técnica	4.4 (0.9)	4.8 (0.6)	4.5 (0.6)	4.5 (0.6)	0.313
Rapidez en los tratamientos	4.0 (0.7)	4.0 (0.8)	4.2 (0.7)	4.0 (0.7)	0.459
Trabajo sin problemas	4.2 (0.8)	4.2 (0.8)	4.4 (0.6)	4.3 (0.7)	0.969
Atención puntual	4.2 (0.8)	4.4 (0.7)	4.4 (0.5)	4.3 (0.7)	0.977
Que brinden citas rápidamente	4.2 (0.8)	3.9 (0.7)	4.1 (0.6)	4.0 (0.8)	0.689
Ubicación en el primer piso	4.2 (0.8)	3.8 (1.1)	3.6 (1.3)	3.4 (1.2)	0.234
Tecnología de apoyo	4.2 (0.8)	3.9 (0.9)	4.0 (0.9)	4.0 (0.9)	0.820
Equipamiento	4.4 (0.9)	4.3 (0.7)	4.3 (0.6)	4.3 (0.6)	0.872
Garantía de los tratamientos	4.4 (0.9)	4.4 (0.6)	4.5 (0.5)	4.5 (0.6)	0.645
Facilidad de pago	4.4 (0.9)	4.1 (0.7)	4.2 (0.6)	3.9 (0.8)	0.196
Con cable e internet	3.4 (1.1)	3.3 (1.2)	3.6 (1.3)	3.1 (1.1)	0.285
Ubicado cerca a mi casa/trabajo	2.2 (0.4)	3.2 (1.0)	2.8 (1.3)	2.8 (1.1)	0.238
Precios bajos en los tratamientos	2.8 (1.3)	2.6 (1.1)	2.8 (1.1)	2.8 (1.0)	0.881
Que las consultas sean gratis	1.6 (0.5)	1.7 <sup>c</sup> (1.2)	2.6 (1.3)	2.1 (1.1)	0.042
Disponibilidad de estacionamiento	2.4 (1.5)	2.7 (1.2)	3.0 (1.3)	2.7 (1.0)	0.611
Comodidad	4.2 (0.8)	4.4 <sup>d</sup> (0.6)	4.2 (0.8)	3.9 (0.8)	0.043
Espacios amplios y abiertos	3.4 (1.3)	4.2 (0.6)	3.9 (1.1)	3.6 (1.1)	0.125
Máxima bioseguridad	4.6 (0.9)	4.9 (0.3)	4.6 (0.8)	4.6 (0.7)	0.369
Control de las funciones vitales	4.4 (0.9)	4.5 <sup>c,d</sup> (0.6)	3.8 (1.1)	3.8 (1.0)	0.013
Aseo	4.6 (0.9)	4.9 (0.3)	4.7 (0.5)	4.7 (0.5)	0.530
Consultorio con equipos especiales	4.6 (0.9)	4.6 (0.6)	4.2 (0.9)	4.3 (0.9)	0.170

DE, desviación estándar. \*Prueba de Kruskal Wallis. Los superíndices indican diferencia significativa entre grupos (U de Mann-Whitney)





**Tabla 5**

Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes en La Libertad, 2022, según nivel de educación de los pacientes.

Atributos para la elección	Secundaria n = 11		Superior n = 150		p-valor*
	Media	DE	Media	DE	
Tener especialidad en el área	4.36	1.433	4.44	0.923	0.064
Que sea recomendado	3.18	1.250	3.84	0.905	0.907
Reconocido en redes sociales	3.09	1.136	3.31	1.062	0.169
Si es joven o tiene mayor edad	2.55	1.572	2.97	1.117	0.041
Honestidad	4.18	1.401	4.50	0.873	0.089
Empatía	4.00	1.732	4.49	0.833	0.010
Acogedor	4.00	1.549	4.33	0.895	0.050
Genere confianza	4.18	1.601	4.50	0.809	0.144
Habilidad técnica	4.09	1.375	4.52	0.849	0.355
Rapidez en los tratamientos	3.91	1.578	4.09	0.948	0.022
Trabajo sin problemas	4.18	1.401	4.33	0.839	0.035
Atención puntual	4.18	1.401	4.35	0.868	0.152
Que brinden citas rápidamente	3.64	1.433	4.20	0.875	0.290
Ubicación en el primer piso	3.27	1.348	3.82	1.093	0.526
Tecnología de apoyo	4.09	1.375	4.30	0.849	0.459
Equipamiento	4.09	1.578	4.50	0.817	0.030
Garantía de los tratamientos	4.09	1.578	4.53	0.774	0.076
Facilidad de pago	4.00	1.342	4.13	0.943	0.040
Con cable e internet	2.55	1.293	3.41	1.100	0.956
Ubicado cerca a mi casa/trabajo	2.45	1.572	3.13	1.097	0.863
Precios bajos en los tratamientos	3.00	1.549	3.58	1.025	0.183
Que las consultas sean gratis	2.91	1.640	3.10	1.294	0.319
Disponibilidad de estacionamiento	3.09	1.375	3.18	1.153	0.127
Comodidad	4.09	1.375	4.12	0.941	0.070
Espacios amplios y abiertos	3.82	1.401	4.03	1.013	0.016
Máxima bioseguridad	4.27	1.618	4.56	0.773	0.313
Control de las funciones vitales	4.00	1.612	4.33	0.791	0.001
Aseo	4.27	1.618	4.65	0.743	0.104
Consultorio con equipos especiales	4.09	1.578	4.47	0.800	0.018

DE, desviación estándar. \*Prueba U de Mann-Whitney.

#### IV. DISCUSIÓN

Desde el punto de vista administrativo, para los dentistas es importante tener estrategias que le permitan atraer pacientes y brindar el tratamiento dental necesario, de acuerdo a la preferencia de estos.<sup>1,2</sup> Los aspectos que los pacientes valoran en la elección de un centro dental pueden tener cierta complejidad y diferir de los dentistas;<sup>1</sup> Asimismo, es importante también tomar en cuenta, tanto los puntos de vista del paciente como los del odontólogo sobre los atributos a considerar para la elección de un centro odontológico, ya que el juicio del paciente ha pasado a tener un valor de suma importancia en el resultado de la atención, que debe ser escuchada.<sup>15,16,2</sup> El presente estudio buscó comparar la valoración de los pacientes con la de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico.

Los resultados del presente estudio indicaron que lo más valorado por los pacientes fue principalmente que el cirujano dentista tenga especialidad, que el centro dental cuente con buen equipamiento, tecnología de apoyo, comodidad, espacios amplios y abiertos, que se controlen sus funciones vitales y que brinden facilidades de pago en los tratamientos. Mientras que lo que los cirujanos dentistas valoraron más su recomendación por parte de otros pacientes. Esto coincide con el estudio de Tânçu et al,<sup>1</sup> donde uno de los factores más valorados fue la importancia del uso de dispositivos médicos de última generación para el centro odontológico; además los pacientes que le dieron una mayor importancia a la titulación del odontólogo fueron los que lo eligieron por su reputación y la ubicación del consultorio dental. Asimismo, Alsaeed et al.<sup>2</sup> coinciden en que son muy importantes para la mayoría de los participantes al seleccionar a su odontólogo, la reputación de este, el rango clínico y el costo del tratamiento. Esta semejanza puede deberse a que los estudios fueron realizados en poblaciones con rango de edad similar, así como el nivel sociocultural. Por otro lado, estos resultados fueron diferentes al trabajo de Felgner et al.,<sup>19</sup> quienes mencionan que los participantes han dado una mayor importancia a la relación de confianza entre el paciente y el dentista. En base a esto, las razones identificadas pueden ser consideradas a futuro, para que exista un mejor entendimiento entre paciente y cirujano dentista.

Algunos de estos atributos han sido estudiados previamente, como es el caso de las facilidades de pago, que mostró una valoración importante por parte de los pacientes, lo que difiere con lo reportado por Nitschke et al.,<sup>17</sup> en donde los pacientes valoraron más la infraestructura como el equipamiento, y esto puede deberse al rango de edad, ya que en este estudio sí hubo participantes de la tercera edad; mientras que, los cirujanos dentistas valoran más que el paciente sea recomendado. Esta información puede ser considerada

como una fortaleza que debe usar todo centro dental para mejorar su márketing interno<sup>15</sup> y no solamente el externo.

Los resultados por grupos de edad mostraron que los jóvenes y adultos valoran mucho al odontólogo especialista, los bajos precios de los tratamientos y las consultas gratuitas. Por su parte, los adultos calificaron mejor a los profesionales dentales que son recomendados por las redes sociales y que cuentan con tecnología y equipos de asistencia. En menor medida, los jóvenes dan más importancia al aparcamiento en la consulta dental. Sin embargo, se ha observado que los nuevos dentistas ponen más énfasis en la máxima bioseguridad que los nuevos pacientes, lo que sugiere que los profesionales están cada vez más conscientes de promover prácticas adecuadas de esterilización y desinfección en odontología.<sup>25,26,27</sup>

Con respecto a la valoración según sexo, hombres y mujeres coincidieron en una gran mayoría de atributos, valorando más que los cirujanos dentistas deban tener especialidad, reconocimiento en redes sociales, tecnología de apoyo, equipamiento, precios bajos, consultas gratis y control de sus funciones vitales, esto puede deberse porque hay una coincidencia con los atributos que determinan o se asocian a la calidad en los servicios de salud. Adicionalmente, se apreciaron algunos atributos que fueron valorados más por las pacientes que las dentistas, como la garantía de los tratamientos, la comodidad y que el consultorio cuente con equipos especiales. Por otro lado, lo único que fue más valorado por las dentistas fue, que el paciente a ser atendido sea recomendado, dando indicios que los cirujanos dentistas mujeres le dan mayor importancia a las recomendaciones que los hombres, resaltando el valor particular a la interacción odontólogo-paciente.<sup>28</sup> La importancia de esta información radica en el enfoque que debería tener el profesional durante la atención odontológica, ya que no sólo es importante dominar los procedimientos odontológicos, mediante habilidades técnicas, sino también demostrar otro tipo de habilidades, como las afectivas,<sup>29</sup> que permitan generar lazos que contribuyan con la recomendación del profesional.

También se pudo encontrar que los profesionales con más años de experiencia les dieron más puntaje a las consultas gratis, mientras que los de menos años de experiencia reportaron mayor valoración a la comodidad y al control de las funciones vitales. Algunos de los aspectos más valorados por los pacientes del presente estudio concuerdan con lo reportado previamente en la literatura, como es el caso del reconocimiento en las redes sociales y la titulación del especialista, que también fue reportado por Tâncu et al.<sup>1</sup> Sin embargo, los resultados discrepan de lo hallado por Alsaeed et al.,<sup>2</sup> particularmente en relación a las redes sociales, debido a que lo considera dentro de los factores menos importantes para los pacientes al seleccionar un dentista, al igual que la edad y la nacionalidad del dentista. Asimismo, se concuerda con Felgner et al.<sup>19</sup> en la mayor valoración por parte de los pacientes sobre los equipos utilizados y de considerar precios razonables de los tratamientos.

Al realizar comparaciones entre los niveles de educación de los pacientes, se pudo encontrar que los pacientes con educación superior valoraron más 9 de los 29 atributos estudiados, resaltando entre ellos, la empatía, el equipamiento, la presencia de equipos especiales, el control de las funciones vitales, el trabajar sin problemas y contar con espacios amplios y abiertos, de manera similar a lo reportado por Alsaeed et al.<sup>2</sup> quienes reportaron que los pacientes prefirieron consultorios con diseños específicos. Por otro lado, Tâncu et al.,<sup>1</sup> encontraron que la ubicación del consultorio también podría ser uno de los factores clave en la selección de servicios dentales.

El presente estudio puede presentar algunas limitaciones, como el ser de diseño transversal, ya que no fue posible hacer seguimiento a los participantes para identificar los cambios que se pueden desarrollar durante el proceso de atención. Sin embargo, los resultados permiten dar un panorama preliminar de los diversos atributos valorados por los pacientes y cirujanos dentistas al momento de elegir un consultorio odontológico.

A partir de los resultados del presente estudio se pueden evidenciar la presencia de diferencias en la valoración de los diversos atributos considerados para la elección de un centro odontológico. Se recomienda realizar más investigaciones en otras poblaciones y con otras características en las muestras, considerando también otros diseños de investigación, que permitan verificar y reforzar algunos aspectos de importancia descritos en esta investigación.

## V. CONCLUSIONES

- Al comparar la valoración en la elección de un centro odontológico de los pacientes con la de los cirujanos dentistas, los pacientes mostraron mayor puntuación en los atributos: “Tener especialidad en el área”, “Reconocido en redes sociales”, “Que brinden citas rápidamente”, “Ubicación en el primer piso”, “Tecnología de apoyo”, “Equipamiento”, “Facilidad de pago”, “Ubicado cerca a mi casa/trabajo”, “Precios bajos en los tratamientos”, “Que las consultas sean gratis”, “Disponibilidad de estacionamiento”, “Comodidad”, “Espacios amplios y abiertos”, “Control de las funciones vitales” y “Consultorio con equipos especiales”. Los odontólogos mostraron mayor puntuación solamente en el atributo: “Que sea recomendado”.
- Según grupo etario, en el grupo de jóvenes, los pacientes mostraron mayor puntuación que los dentistas en los atributos: “Tener especialidad en el área”, “Precios bajos en los tratamientos”, “Que las consultas sean gratis” y “Disponibilidad de estacionamiento”, mientras que los odontólogos jóvenes mostraron mayor puntuación en el atributo “Máxima bioseguridad”. En el grupo de adultos, en todos los casos los que mostraron mayor puntuación fueron los pacientes, en los atributos: “Tener especialidad en el área”, “Reconocido en redes sociales”, “Tecnología de apoyo”, “Equipamiento”, “Precios bajos en los tratamientos” y “Que las consultas sean gratis”.
- Según sexo, se encontró que en los pacientes varones las valoraciones fueron mayores en los atributos: “Tener especialidad en el área”, “Reconocido en redes sociales”, “Tecnología de apoyo”, “Equipamiento”, “Precios bajos en los tratamientos”, “Que las consultas sean gratis”, “Disponibilidad de estacionamiento”, “Espacios amplios y abiertos” y “Control de las funciones vitales”. Los mismos atributos mostraron también mayor valoración por las pacientes de sexo femenino, a excepción de “Disponibilidad de estacionamiento” y “Espacios amplios y abiertos”; además, también mostraron mayor valoración para las pacientes los atributos: “Garantía de los tratamientos”, “Comodidad” y “Consultorio con equipos especiales”; sin embargo, lo más valorado por las dentistas que por las pacientes fue el atributo “Que sea recomendado”.
- “Consultas gratuitas” fueron más valoradas por profesionales con 5 o más años de ejercicio; mientras que, “comodidad” y “control de funciones vitales” fue más apreciada por quienes tuvieron entre 3 y 4 años de experiencia laboral.
- Según el nivel de educación de los pacientes, las valoraciones fueron mayores en el nivel superior para los siguientes atributos: “Si es joven o tiene mayor edad”, “Empatía”, “Rapidez en los tratamientos”, “Equipamiento”, “Facilidad de pago”, “Espacios amplios y abiertos”, “Control de las funciones vitales” y “Consultorio con equipos especiales”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Realizar investigaciones que evalúen los atributos para la elección de un centro odontológico en otras poblaciones.
- Investigar atributos adicionales, teniendo como base los presentados en el presente estudio.
- Ejecutar otros tipos de investigación, que permitan evaluar los atributos presentados en este estudio y su relación con otros factores.
- Considerar los atributos más relevantes reportados en el presente estudio como puntos iniciales para futuras investigaciones longitudinales y aplicaciones en la práctica del cirujano dentista.

## VII. BIBLIOGRAFIA

1. Tâncu AMC, Purcărea VL, Pantea M, Imre M. Key Factors Correlations in Selecting Dental Services. *J Med Life*. 2019 Jan-Mar;12(1):83-89. doi: 10.25122/jml-2019-0023. PMID: 31123530; PMCID: PMC6527403.
2. Alsaeed S, Alghurairi N, Almutairi L, Alossimi A, Bin Fadhl A, Abahussain S. Factors That Affect Saudi Population Preferences Toward Their Dentist. *Patient Prefer Adherence*. 2021 Dec 2;15:2693-2701. doi: 10.2147/PPA.S333994. PMID: 34880604; PMCID: PMC8648270.
3. Gao, Q., Liu, M., Peng, L. *et al.* Patient satisfaction and its health provider-related determinants in primary health facilities in rural China. *BMC Health Serv Res* 22, 946 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08349-9>
4. Gu, L., Tian, B., Xin, Y. *et al.* Patient perception of doctor communication skills and patient trust in rural primary health care: the mediating role of health service quality. *BMC Prim. Care* 23, 255 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12875-022-01826-4>
5. Kfour MDG, Moysés ST, Gabardo MCL, Nascimento AC, Rosa SVD, Moysés SJ. The feminization of dentistry and the perceptions of public service users about gender issues in oral health. *Cien Saude Colet*. 2019 Oct 28;24(11):4285-4296. doi: 10.1590/1413-812320182411.00832018. PMID: 31664400.
6. Harbshettar V, Krishna KR, Srinivasa P, Gowda M. The enigma of doctor-patient relationship. *Indian J Psychiatry*. 2019 Apr;61(Suppl 4):S776-S781. doi: 10.4103/psychiatry.IndianJPsychiatry\_96\_19. PMID: 31040473; PMCID: PMC6482679.
7. Chebib N, Abou-Ayash S, Maniewicz S, Srinivasan M, Hill H, McKenna G, Holmes E, Schimmel M, Brocklehurst P, Müller F. Exploring Older Swiss People's Preferred Dental Services for When They Become Dependent. *Swiss Dent J*. 2020 Nov 3;130(11):876-884. PMID: 33140630.
8. Gray L, McNeill L, Yi W, Zvonereva A, Brunton P, Mei L. The "business" of dentistry: Consumers' (patients') criteria in the selection and evaluation of dental services. *PLoS One*. 2021 Aug 6;16(8):e0253517. doi: 10.1371/journal.pone.0253517. PMID: 34358252; PMCID: PMC8345823.
9. Silveira ER, Cademartori MG, Schuch HS, Armfield JA, Demarco FF. Estimated prevalence of dental fear in adults: A systematic review and meta-analysis. *J Dent*. 2021 May;108:103632. doi: 10.1016/j.jdent.2021.103632. Epub 2021 Mar 9. PMID: 33711405.
10. Nascimento AC, Moysés ST, Werneck RI, Gabardo MCL, Moysés SJ. Assessment of public oral healthcare services in Curitiba, Brazil: a cross-sectional study using the Primary Care Assessment Tool (PCATool). *BMJ Open*. 2019 Jan 17;9(1):e023283. doi: 10.1136/bmjopen-2018-023283. PMID: 30659038; PMCID: PMC6340483.
11. Afrashtehfar KI, Assery MKA, Bryant SR. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent*. 2020 Dec 29;2020:6621848. doi: 10.1155/2020/6621848. PMID: 33456467; PMCID: PMC7787801.
12. Boyers D, van der Pol M, Watson V, Lamont T, Goulao B, Ramsay C, Duncan A, Macpherson L, Clarkson J. The Value of Preventative Dental Care: A Discrete-Choice Experiment. *J Dent Res*. 2021 Jul;100(7):723-730. doi: 10.1177/0022034521989943. Epub 2021 Feb 4. PMID: 33541186; PMCID: PMC8217903.

13. Barnes E, Bullock A, Chestnutt IG. What influences the provision and reception of oral health education? A narrative review of the literature. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2022 Oct;50(5):350-359. doi: 10.1111/cdoe.12698. Epub 2021 Sep 14. PMID: 34519366.
14. Bishop MA. The patient-dentist relationship and the future of dentistry. *Br Dent J.* 2018 Dec 14. doi: 10.1038/sj.bdj.2018.1035. Epub ahead of print. PMID: 30552436.
15. Chambers DW, Zitterkopf JG. How people make decisions about whether or not to seek orthodontic care: Upstream in the treatment chain. *Am J Orthod Dentofacial Orthop.* 2019 Jun;155(6):826-831. doi: 10.1016/j.ajodo.2018.07.019. PMID: 31153503.
16. Gragoll I, Schumann L, Neubauer M, Westphal C, Lang H. Healthcare avoidance: a qualitative study of dental care avoidance in Germany in terms of emergent behaviours and characteristics. *BMC Oral Health.* 2021 Nov 8;21(1):563. doi: 10.1186/s12903-021-01933-1. PMID: 34743719; PMCID: PMC8574006.
17. Nitschke I, von Chlingensperg R, Schrock A, Hopfenmüller W, Jockusch J. What Counts for the Old and Oldest Old?-An Analysis of Patient Criteria for Choosing a Dentist-Part I: Awareness and Selection Criteria, Infrastructure, and Dental Office Equipment. *Int J Environ Res Public Health.* 2022 Jul 7;19(14):8307. doi: 10.3390/ijerph19148307. PMID: 35886163; PMCID: PMC9324363.
18. Bahabri RH, Zaidan AB. The impact of social media on dental practice promotion and professionalism amongst general dental practitioners and specialists in KSA. *J Taibah Univ Med Sci.* 2021 Jan 23;16(3):456-460. doi: 10.1016/j.jtumed.2020.12.017. PMID: 34140874; PMCID: PMC8178643.
19. Felgner S, Dreger M, Henschke C. Reasons for (not) choosing dental treatments- A qualitative study based on patients' perspective. *PLoS One.* 2022 May 25;17(5):e0267656. doi: 10.1371/journal.pone.0267656. PMID: 35613130; PMCID: PMC9132305.
20. Van Epps H, Astudillo O, del Pozo Martín Y, Marsh J. The Sex and Gender Equity in Research (SAGER) guidelines: Implementation and checklist development. *Eur Sci Ed.* 2022;48:e86910. doi.org/10.3897/ese.2022.e86910
21. Benham JL, Lang R, Kovacs Burns K, MacKean G, Léveillé T, McCormack B, Sheikh H, Fullerton MM, Tang T, Boucher JC, Constantinescu C, Murali M, Oxoby RJ, Manns BJ, Hu J, Marshall DA. Attitudes, current behaviours and barriers to public health measures that reduce COVID-19 transmission: A qualitative study to inform public health messaging. *PLoS One.* 2021 Feb 19;16(2):e0246941. doi: 10.1371/journal.pone.0246941. PMID: 33606782; PMCID: PMC7895406.
22. Yeshaw Y, Liyew AM, Teshale AB, Alamneh TS, Worku MG, Tessema ZT, Alem AZ, Tesema GA. Individual and community level factors associated with use of iodized salt in sub-Saharan Africa: A multilevel analysis of demographic health surveys. *PLoS One.* 2021 May 17;16(5):e0251854. doi: 10.1371/journal.pone.0251854. PMID: 33999945; PMCID: PMC8128257.
23. Poole T, Jura M, Taylor G, Gates P, Mertz E. Slipping through the cracks: Just how underrepresented are minorities within the dental specialties? *J Public Health Dent.* 2022 Mar;82 Suppl 1(Suppl 1):53-62. doi: 10.1111/jphd.12520. PMID: 35726471; PMCID: PMC9545059.
24. Le VNT, Dang MH, Kim JG, Yang YM, Lee DW. Dentist Job Satisfaction: A Systematic Review and Meta-analysis. *Int Dent J.* 2021 Oct;71(5):369-377. doi:



- 10.1016/j.identj.2020.12.018. Epub 2021 Feb 19. PMID: 33612262; PMCID: PMC9275337.
25. Tzoutzas I, Karoussis I, Maltezou HC. Air Quality in Dental Care Facilities: Update to Current Management and Control Strategies Implementing New Technologies: A Comprehensive Review. *Vaccines (Basel)*. 2022 May 26;10(6):847. doi: 10.3390/vaccines10060847. PMID: 35746455; PMCID: PMC9227829.
  26. Tom J. Infection Control in Dental Anesthesiology: A Time for Preliminary Reconsideration of Current Practices. *Anesth Prog*. 2020 Jun 1;67(2):109-120. doi: 10.2344/anpr-67-02-12. PMID: 32633770; PMCID: PMC7342805.
  27. Di Fiore A, Monaco C, Granata S, Stellini E. Disinfection protocols during COVID-19 pandemic and their effects on prosthetic surfaces: a systematic review. *Int J Prosthodont*. 2022 May/June;35(3):343–349. doi: 10.11607/ijp.7151. Epub 2021 Mar 3. PMID: 33662052.
  28. Ustrell-Torrent JM, Buxarrais-Estrada MR, Ustrell-Torrent Riutord-Sbert P. Ethical relationship in the dentist-patient interaction. *J Clin Exp Dent*. 2021 Jan 1;13(1):e61-e66. doi: 10.4317/jced.57597. PMID: 33425233; PMCID: PMC7781216.
  29. Uoshima K, Akiba N, Nagasawa M. Technical skill training and assessment in dental education. *Jpn Dent Sci Rev*. 2021 Nov;57:160-163. doi: 10.1016/j.jdsr.2021.08.004. Epub 2021 Sep 15. PMID: 34567290; PMCID: PMC8449262.

## ANEXOS

### ANEXO 1 CUESTIONARIO

Característica/atributo	Nada importante	Poco importante	Ni de mucha ni de poca importancia	Importante	Absolutamente importante
<b>CON RESPECTO AL ODONTÓLOGO</b>					
Que tenga ESPECIALIDAD en el área que se va a tratar el paciente					
Que sea recomendado por amigos y/o familiares					
Importante que sea reconocido en redes sociales					
Si es joven o tiene mayor edad					
<b>CALIDAD HUMANA ODONTÓLOGO / PERSONAL DEL CONSULTORIO</b>					
Honestidad					
Empatía					
Acogedor					
Genere confianza					
Habilidad técnica					
Rapidez en los tratamientos					
Trabajo sin problemas					
Atención puntual a la hora de la cita					
<b>CON RESPECTO AL CENTRO ODONTOLÓGICO</b>					
Que brinden citas rápidamente cuando se solicita					
Que el consultorio este ubicado en el primer piso, para mejor accesibilidad a personas discapacitadas					
Tecnología de apoyo					
Equipamiento					
Garantía de los tratamientos					
Facilidad de pago de los tratamientos					
Que cuente con cable e internet					
Que el consultorio este ubicado cerca a mi casa o trabajo					
Precios bajos en los tratamientos					
Que las consultas sean gratis					
Disponibilidad de estacionamiento					
Comodidad					
Espacios amplios y abiertos					
<b>HIGIENE Y BIOSEGURIDAD</b>					
Máxima bioseguridad en los procesos de atención					
Control de las funciones vitales (control de temperatura y pulsioxímetro)					
Aseo					
Presentación del consultorio con equipos especiales para reforzar la bioseguridad					

**ANEXO 2**  
**VALIDACIÓN DEL CONTENIDO**

Validación	Nº Item	Número de expertos	V de Aiken			
			Redacción	Contenido	Congruencia	Pertinencia
Cuestionario	29	5	1.000	1.000	1.000	1.000

Validación	Nº Item	Número de expertos	V de Aiken			
			Redacción	Contenido	Congruencia	Pertinencia
	1	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	2	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	3	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	4	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	5	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	6	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	7	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	8	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	9	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	10	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	11	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	12	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	13	5	1.000	1.000	1.000	1.000
Cuestionario sobre Atributos de valoración	14	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	15	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	16	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	17	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	18	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	19	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	20	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	21	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	22	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	23	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	24	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	25	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	26	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	27	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	28	5	1.000	1.000	1.000	1.000
	29	5	1.000	1.000	1.000	1.000

**ANEXO 3**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**



Análisis de fiabilidad	N° Item	n	Alfa	IC al 95%		p*
				L.I	L.S	
Cuestionario de especialistas	29	30	0.914	0.862	0.953	< 0.001
Cuestionario de pacientes	29	30	0.975	0.960	0.986	< 0.001

\* Alfa de Cronbach.

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

“Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas, La Libertad, 2022”.

 karemcarranzafernandez@gmail.com (no se comparten)   
[Cambiar cuenta](#)

\*Obligatorio

Mediante esta ficha de consentimiento informado se busca brindar información clara y detallada a los participantes acerca de la finalidad de la investigación, así como el rol de cada uno de ellos en el proceso. El proyecto de investigación se titula “Atributos de valoración en la elección de un centro odontológico por pacientes y cirujanos dentistas, La Libertad, 2022” La finalidad del trabajo es determinar la relación entre la valoración de los pacientes y de los cirujanos dentistas sobre los atributos para la elección de un centro odontológico en La Libertad, 2022. De contar con su participación, se le aplicará un cuestionario de forma virtual, no tendrá que colocar su nombre, la información obtenida será confidencial y no será utilizada con ningún otro propósito fuera de este estudio. Esta investigación no representa ningún riesgo para usted, ante cualquier duda sobre la investigación usted puede realizar la pregunta adecuada por medio del siguiente correo: karemcarranzafernandez@gmail.com, perteneciente a: Carranza Fernández Karem Maytee responsable del estudio, quien responderá la inquietud con la brevedad posible. Desde ya se agradece su participación.

Acepta ser parte del estudio \*

Sí

No

Acepta ser parte del estudio \*

Sí

No

Si la respuesta anterior es “Sí”, completar lo siguiente.

Nombres y Apellidos

Tu respuesta

[Enviar](#) [Borrar formulario](#)

ANEXO 5  
CARTA DE PRESENTACIÓN



*"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"*

Trujillo, 22 de abril de 2022

**CARTA N° 0013-2022-ESTO-FMEHU-UPAO**

Señores Dres.:  
**CIRUJANOS DENTISTAS LA LIBERTAD**  
Trujillo. -

De mi consideración:

Mediante la presente reciba un cordial saludo y, a la vez, presentar a, **KAREM MAYTEE CARRANZA FERNANDEZ**, estudiante de esta Escuela Profesional, quien realizará trabajo de investigación para poder optar el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Motivo por el cual solicito le brinde las facilidades a nuestra estudiante en mención, quien a partir de la fecha estará pendiente con su persona para las coordinaciones que correspondan.

Sin otro particular y agradeciendo la atención brindada, es propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



**Dr. OSCAR DEL CASTILLO HUERTAS**  
Director de la Escuela Profesional de Estomatología

Cc:  
Dr. Andino  
Dr. Carol Calle

**ANEXO 6**  
**AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO**



PERÚ	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICIA NACIONAL DEL PERU	DIRECCION DE SANIDAD POLICIAL	III MACRO REGSAPOL LAL TRUJILLO
------	-------------------------------	------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------------

**AUTORIZACION**

En la fecha, por medio de la presente se Autoriza a la Srta, **KAREM MAYTEE CARRANZA FERNANDEZ**, alumna de la Facultad de Medicina Humana – Programa de Estudios de Estomatología, para que pueda realizar la recolección de datos del personal que labora en esta IPRESS PNP. Policlínico Policial Trujillo, a fin de realizar el trabajo de Investigación Titulado **“ATRIBUTOS DE VALORACION PARA LA ELECCION DE UN CENTRO ODONTOLOGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS LA LIBERTAD 2022”**

Se expide la presente a solicitud del interesado, para fines administrativos.

Trujillo, 28 de mayo del 2022.



  
OS. / 00269977  
GRACIELA ASTETE ESPINOZA  
CORONEL SPNP  
JEFE POLICLINICO POLICIAL TRUJILLO

**ANEXO 7**  
**RESOLUCIÓN DEL CÓMITE DE BIOÉTICA**



**UPAO**

VICERRECTORADO DE INVESTIGACION

Comité de Bioética

**RESOLUCIÓN COMITÉ DE BIOÉTICA N°0090-2022-UPAO**

Trujillo, 19 de abril de 2022

**VISTO**, la solicitud de fecha 18 de abril de 2022 presentada por el (la) alumno (a) CARRANZA FERNÁNDEZ KAREM MAYTEE, quien solicita autorización para realización de investigación, y;

**CONSIDERANDO:**

Que por solicitud, el (la) alumno (a) CARRANZA FERNÁNDEZ KAREM MAYTEE solicita se le de conformidad a su proyecto de investigación, de conformidad con el Reglamento del Comité de Bioética en Investigación de la UPAO.

Que en virtud de la Resolución Rectoral N° 3335-2016-R-UPAO de fecha 7 de julio de 2016, se aprueba el Reglamento del Comité de Bioética que se encuentra en la página web de la universidad, que tiene por objetivo su aplicación obligatoria en las investigaciones que comprometan a seres humanos y otros seres vivos dentro de estudios que son patrocinados por la UPAO y sean conducidos por algún docente o investigador de las Facultades, Escuela de Posgrado, Centros de Investigación y Establecimiento de Salud administrados por la UPAO.

Que en el presente caso, después de la evaluación del expediente presentado por el (la) alumno (a), el Comité Considera que el mencionado proyecto no contraviene las disposiciones del mencionado Reglamento de Bioética, por tal motivo es procedente su aprobación.

Estando a las razones expuestas y de conformidad con el Reglamento de Bioética de Investigación;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO: APROBAR** el proyecto de investigación: ATRIBUTOS DE VALORACIÓN EN LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022.

**SEGUNDO: DAR** cuenta al Vicerrectorado de Investigación.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

*Dr. José Guillermo González Cabeza*  
**Presidente del Comité de Bioética**  
**UPAO**





**ANEXO 8**  
**RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE PROYECTO**



Facultad de Medicina Humana  
DECANATO

Trujillo, 06 de agosto del 2021

**RESOLUCION N° 1517-2021-FMEHU-UPAO**

**VISTO**, el expediente organizado por Don (ña) **CARRANZA FERNÁNDEZ KAREM MAYTEE** alumno (a) de la Escuela Profesional de Estomatología, solicitando **INSCRIPCIÓN** de proyecto de tesis Titulado "**ATRIBUTOS DE VALORACIÓN EN LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022**", para obtener el **Título Profesional de Cirujano Dentista**, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, el (la) alumno (a) **CARRANZA FERNÁNDEZ KAREM MAYTEE**, esta cursando el curso de Tesis I, y de conformidad con el referido proyecto revisado y evaluado por el Comité Técnico Permanente de Investigación y su posterior aprobación por el Director de la Escuela Profesional de Estomatología, de conformidad con el Oficio N° **0426-2021-ESTO-FMEHU-UPAO**;

Que, de la Evaluación efectuada se desprende que el Proyecto referido reúne las condiciones y características técnicas de un trabajo de investigación de la especialidad;

Que, habiéndose cumplido con los procedimientos académicos y administrativos reglamentariamente establecidos, por lo que el Proyecto debe ser inscrito para ingresar a la fase de desarrollo;

Estando a las consideraciones expuestas y en uso a las atribuciones conferidas a este despacho;

**SE RESUELVE:**


- Primero.- AUTORIZAR** la inscripción del Proyecto de Tesis intitulado "**ATRIBUTOS DE VALORACIÓN EN LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022**", presentado por el (la) alumno (a) **CARRANZA FERNÁNDEZ KAREM MAYTEE**, en el registro de Proyectos con el **N°843-ESTO** por reunir las características y requisitos reglamentarios declarándolo expedito para la realización del trabajo correspondiente.
- Segundo.- REGISTRAR** el presente Proyecto de Tesis con fecha **06.08.21** manteniendo la vigencia de registro hasta el **06.08.23**.
- Tercero.- NOMBRAR** como Asesor de la Tesis al (la) profesor (a) **ASMAT ABANTO ANGEL STEVEN**.
- Cuarto.- DERIVAR** al Señor Director de la Escuela Profesional de Estomatología para que se sirva disponer lo que corresponda, de conformidad con las normas Institucionales establecidas, a fin que el alumno cumpla las acciones que le competen.
- Quinto.- PONER** en conocimiento de las unidades comprometidas en el cumplimiento de lo dispuesto en la presente resolución.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
Dr. Ramel Ulloa Deza  
Decano de la Facultad de Medicina Humana

  
DRA. ELENA ADELA CACERES ANDONAIRE  
Secretaria de Facultad

c.c.  
ESCUELA DE ESTOMATOLOGIA  
ASESOR  
EXPEDIENTE  
Archivo

 <b>UPAO</b>	<b>OFICINA DE BIBLIOTECA</b>	<b>Código: FO-OBI-01-2020</b>
	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO</b>	<b>Versión: V. 2.0</b>
		<b>Fecha: 27-11-2016</b>
		<b>Página: 1 de 2</b>

## Formulario de Autorización de Publicación de Trabajos de Investigación

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

	Estudiante	Asesor 1 ( Mg <b>Dr X</b> )	Asesor 1 ( Mg Dr )
<b>Nombres</b>	KAREM MAYTEE	ANGEL STEVEN	
<b>Apellidos</b>	CARRANZA FERNÁNDEZ	ASMAT ABANTO	
<b>Mail</b>	kcaifanzaf1@upao.edu.pe	aasmata1@upao.edu.pe	
<b>ID</b>	000170220	<b>DNI ASESOR:</b> 18216787	<b>DNI ASESOR:</b>
<b>DNI</b>	71266499	<b>Programa de Estudios:</b> ESTOMATOLOGÍA	<b>Programa de Estudios:</b>
<b>Teléfono</b>	9255499434	<b>Código Orcid:</b> 0000-0001-5726-6692	<b>Código Orcid:</b>

### 2. DATOS DEL JURADO DE LA TESIS


	Presidente ( Mg <b>Dr X</b> )	Secretario ( <b>Mg X</b> Dr )	Vocal ( <b>Mg X</b> Dr )
<b>Nombres</b>	SANDRO SAUL	GLENNY PAOLA	VICTOR EDUARDO
<b>Apellidos</b>	BARRANTES GARCIA	ALVARADO VERA	LLANOS VERA
<b>DNI</b>	18121026	18216378	18148850

<b>Tipo de Grado:</b>	<b>Bachiller X</b> Maestro    Doctor	<b>Tipo de Título:</b>	<b>Profesional X</b> Segunda especialidad
<b>Tipo de trabajo</b>	Investigación <b>Tesis X</b> Suficiencia profesional    Académico	<b>Fecha de sustentación</b>	<b>A – M -- D</b> 2023 – 06 -- 23

<b>Nombre del trabajo</b>	“ATRIBUTOS DE VALORACIÓN PARA LA ELECCIÓN DE UN CENTRO ODONTOLÓGICO POR PACIENTES Y CIRUJANOS DENTISTAS, LA LIBERTAD, 2022”
<b>Nombre del Título o grado que recibe</b>	CIRUJANO DENTISTA
<b>Línea de Investigación</b>	Administración, Gestión y Docencia en Estomatología

### 3. Autorización de publicación de Tesis en Repositorio digital de la UPAO (Internet)

A través de este documento autorizo a la Universidad Privada Antenor Orrego, Oficina de Biblioteca, a publicar la versión electrónica de esta tesis a texto completo, en el repositorio institucional, y en repositorios a nivel nacional e internacional En virtud de dicha autorización, la Universidad podrá reproducir la tesis en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Así mismo declaro que: 1. La obra es original y de mi propia y exclusiva titularidad. 2. Con la obra no se ha quebrantado ningún derecho moral o patrimonial de autor. 3 La autorización aquí otorgada cuenta con el consentimiento de todos los participantes en la investigación y/o creación de la obra.

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Sí autorizo</b>	
	Tesis confidencial, autorizo después de ____ años (*)	
	No autorizo (**)	

Firma del alumno

(\*) Se recomienda un periodo no superior a cinco años

(\*\*) De acuerdo a las políticas de grado y titulación, otorgo a la Biblioteca Central de la Universidad Privada Antenor Orrego, permiso para que mi tesis sea solo consultada a través de la repositorio de la Universidad

**Optativo – Licencia Creative Commons**



UPAO

OFICINA DE BIBLIOTECA

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONOR ORREGO

Código: FO-OBI-01-2020

Versión: V. 2.0

Fecha: 27-11-2016

Página: 2 de 2

Si usted concede una licencia *Creative Commons* sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las siguientes condiciones:

¿Permite su uso comercial?

**SI X**

No

¿Permite modificaciones a su obra?

**SI X**

No

Más información sobre licencias *Creative Commons* en <http://www.cc.pe/index.php>



