



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Odontología

Unidad de Posgrado

**Validez y confiabilidad del cuestionario que evalúa
satisfacción de pacientes de estomatología de un centro
hospitalario**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Estomatología

AUTOR

Wilbert Juvenal COSSÍO BOLAÑOS

ASESOR

Víctor Narciso LÉVANO TORRES

Lima, Perú

2011

RESUMEN

El objetivo del presente estudio que es descriptivo transversal, fue determinar el nivel de validez y confiabilidad del cuestionario que evalúa satisfacción de pacientes de Estomatología de un Centro Hospitalario de Callao, Perú, siguiendo una metodología adecuada.

Se utilizaron los resultados de 100 cuestionarios aplicados por el método de encuesta. Los pacientes a quienes se les aplicó el cuestionario fueron seleccionados utilizando muestreo probalístico, por estratos, por afijación proporcional, con enrolamiento sistemático, de un total de 2020 pacientes que es el promedio mensual que se registra en atenciones en el área de estudio.

Se sometieron estos resultados a validez de contenido con el método juicio de expertos, validez de constructo, mediante correlación ítem –total. Para confiabilidad de consistencia, el coeficiente de Cronbach y mitades partidas, las cuales resultaron con un alto grado de validez y confiabilidad. Las características que predominaron fueron el sexo masculino con 69%, tipo de paciente con 63 % y el grupo etáreo de 47 a 56 años de edad para ambos sexos.

Todo esto nos conlleva a deducir que el instrumento puede utilizarse en condiciones similares, sin inconvenientes, considerando su grado de validez y confiabilidad.

Al final de la presente investigación se establecen recomendaciones para su aplicación, desempeño y la metodología de medir la satisfacción de los pacientes de Estomatología de centros hospitalarios similares, al realizarse investigaciones posteriores.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción del paciente, validez y confiabilidad, cuestionarios.

ABSTRACT

The objective of this descriptive and cross sectional study was to prove the level of validity and reliability of the questionnaire to measure the satisfaction in Estomatology patients of the Hospitalary Center of Callao, Perú, with adequate methodology.

By using the results of 100 questionnaires applied by survey technique. The patients who were selected took the survey with the probabilistic stratum proportional sampling with include systematic. The total population was around 2020 patients that was the monthly average that was register in this study area.

These results were proved to validity of the content with the judgment experts method, constructo validity through correlations item-test. To reliability consistency was used coefficient Cronbach and half splides wich resulted with high grade of validity and reliability. The characteristics predominant are, the sex with con 69%, titular patient type 65% and etary group 47 - 56 years old for gende both sexes.

At the final of the present study, there are some recommendations by posterior researches for application, performance and methodology to measure of the satisfaction patients of the another hospitalities center

KEYWORDS

Patient satisfaction, validity and reliability, questionnaires.