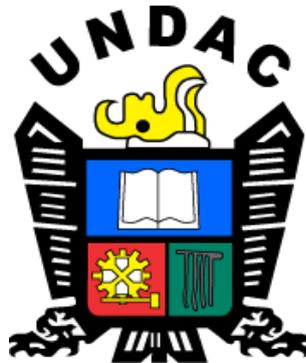


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes
atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023**

**Para optar el grado académico de Maestro en:
Salud Pública y Comunitaria
Mención: Gerencia en Salud**

Autora:

Bach. Karina Sadit MATOS CARHUARICRA

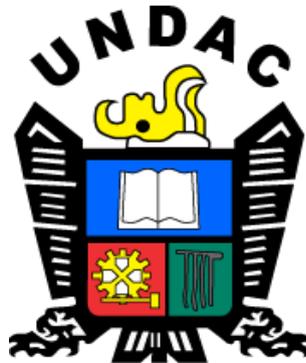
Asesor:

Dra. Nancy Beatriz RODRIGUEZ MEZA

Cerro de Pasco - Perú - 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes
atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIÁN CHÁVEZ
PRESIDENTE

Dr. Marcos Aurelio SALVATIERRA CELIS
MIEMBRO

Mg. Elsa INCHE ARCE
MIEMBRO



Firmado digitalmente por:
CARHUARICRA, MEZA Julio
Cesar FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 29/02/2024 23:18:18-0500



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 022-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Karina Sadit MATOS CARHUARICRA

Escuela de Posgrado:

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA – MENCIÓN: GERENCIA EN SALUD

Tipo de trabajo:

TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:

“CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD ULIACHIN - PASCO 2023”

ASESOR (A): Dra. Nancy Beatriz RODRÍGUEZ MEZA

Índice de Similitud:

26%

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 29 de enero del 2024

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

Dr. Julio César CARHUARICRA MEZA
DIRECTOR

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y me ha brindado protección hasta el día de hoy.

A mis padres Teófilo y Sonia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a la Dra. Nancy Beatriz Rodríguez Meza por apoyarme cuando más lo necesitaba, por brindarme sus conocimientos previos día a día.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios, por regalarnos la vida y por ayudarme a cumplir los objetivos deseados en mi vida profesional.

Asimismo, deseo expresar mi agradecimiento a la Dra. Nancy Beatriz Rodríguez Meza, por el apoyo y dedicación que ha brindado a este trabajo, por el respeto a mis ideas, por su visión crítica de muchos aspectos cotidianos de la vida, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Gracias a mi familia, a mis padres que me han brindado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y profesión. Por sus sabios consejos que me dieron durante toda mi vida.

Finalmente agradecer a la universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, a la Facultad de Odontología por brindarme muchos conocimientos durante toda mi carrera profesional.

RESUMEN

El objetivo es demostrar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud de Uliachin – Pasco 2023; fue un estudio de tipo descriptivo, utilizando el método científico, con un diseño no experimental de corte transversal. Para el estudio se tomó una muestra no probabilística intencional, se contó con 258 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin. Posteriormente se procedió a la recolección de datos mediante la ficha de recolección de datos. Por ser una investigación descriptiva se trabajó con un nivel de confianza del 95%; presenta las siguientes conclusiones: La población que participó mayormente son del género femenino con 52.71% (136) y se encuentran en el grupo etario de 39 a 59 años con 41.86% (108). El nivel de satisfacción más frecuente es el satisfecho con 36.05% (93). El nivel de calidad más frecuente es bueno con 31.40% (81). Del 31.40% (43) que considera como buena la calidad, el 17.05% (44) se encuentra satisfecho. El nivel de calidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin. ($0.001 < 0.05$) con una relación directa de grado bajo. $S_p=0.359$

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción

ABSTRACT

The objective is to demonstrate the relationship between the quality of care and the satisfaction of patients seen in the dental service of the Uliachin Health Center - Pasco 2023; it was a descriptive study, using the scientific method, with a non-experimental cross-sectional design. A non-probabilistic purposive sample was taken for the study, with 258 patients who attended the dentistry service of the Uliachin Health Center. Subsequently, data was collected using the data collection form. Since this was a descriptive study, we worked with a confidence level of 95%; the following conclusions were reached: The population that participated are mostly female with 52.71% (136) and are in the age group 39 to 59 years with 41.86% (108). The most frequent level of satisfaction is satisfied with 36.05% (93). The most frequent level of quality is good with 31.40% (81). Of the 31.40% (43) who consider the quality to be good, 17.05% (44) are satisfied. The level of quality is significantly related to the level of satisfaction of patients attending the dental service of the Uliachin Health Center ($0.001 < 0.05$) with a direct relationship of low degree. $Sp=0.359$

Keywords: Quality of care, satisfaction

INTRODUCCIÓN

La atención odontoestomatológico en centros de salud; conlleva que los pacientes se encuentren satisfecho a la atención brindada.

Actualmente el evaluar las técnicas que miden la satisfacción del paciente es transcendental porque, nos va permitir las medidas correccionales que optimicen la calidad de servicio odontológico de las instituciones públicas e instituciones privadas, (2)

La satisfacción de pacientes será manejada como un itinerario donde valorar las intervenciones de los servicios de la salud, específicamente en odontología, donde, nos suministra información de la atención descubierta en los exteriores de la organización, técnicas y resultados; pues, una gran cifra de pacientes abandona la práctica odontológica en la insatisfacción de los servicios, (3).

La investigación en cuatro capítulos; el Capítulo I describe la identificación del problema, los objetivos, justificación y la limitación del estudio de investigación.

En el Capítulo II el marco teórico, antecedentes, bases teóricas, la hipótesis, las variables y operacionalización de estas respectivamente; en el Capítulo III mostramos la metodología de la investigación; finalmente en el Capítulo IV presentamos los resultados, la discusión y las conclusiones.

La Autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio	5
2.2. Bases teóricas-científicas	7
2.3. Definición de términos básicos	13
2.4. Formulación de hipótesis	13
2.4.1. Hipótesis general	13
2.4.2. Hipótesis específicas	14
2.5. Identificación de variables.....	14

2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	15
---	----

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	16
3.2. Nivel de investigación	16
3.3. Métodos de investigación	16
3.4. Diseño de investigación	16
3.5. Población y muestra	17
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	18
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación	18
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	18
3.9. Tratamiento estadístico.....	18
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica.....	19

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo	20
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	21
4.3. Prueba de hipótesis	29
4.4. Discusión de resultados.....	30

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023.....	21
Tabla 2. Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	23
Tabla 3. Distribución del nivel de calidad según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	25
Tabla 4. Distribución del nivel de calidad según nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	27
Tabla 5. Prueba de normalidad	29
Tabla 6. Prueba de correlación	29

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023.....	22
Gráfico 2. Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	24
Gráfico 3. Distribución del nivel de calidad según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	26
Gráfico 4. Distribución del nivel de calidad según nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023	28

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

En los servicios de salud, nos enfrentamos a muchos desafíos, como la presión, ultimato, para conseguir mantener y desenvolver calidad de una atención en servicios de salud, donde, se debe estar al tanto cómo adecuar y acomodar las principales variables en diferentes situaciones para una calidad de atención al paciente y, ahora los cambios en los procedimientos de atención, (1).

La atención odontológica debe demostrar seguridad y la calificación de satisfacción del usuario por el cuidado de salud brindada.

Actualmente el evaluar las técnicas que miden la satisfacción del paciente es transcendental porque, nos va permitir las medidas correccionales que optimicen la calidad de servicio odontológico de las instituciones públicas e instituciones privadas, (2)

La satisfacción de pacientes será manejada como el indicador donde valoramos las asistencias en los servicios en salud, específicamente del consultorio de odontología, la cual nos suministra información de la atención vista en exteriores de la organización, las técnicas y de los resultados; pues, una

gran cifra de pacientes abandona la atención odontológica esto por la insatisfacción en su servicio, (3).

Evaluar el nivel de la satisfacción en los establecimientos de salud es muy significativa, pues nos indicaran los niveles en la valoración de la atención a los pacientes, donde nos indicaran su satisfacción, insatisfacción y su complacencia de ser atendidos, (4).

El Centro de Salud Uliachin, ofrece la atención dental a pacientes de su entorno geográfico respectivamente, en este sentido se plantea la incógnita de investigación ¿Cuál es la relación de la Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?; la cual nos dará respuesta al nivel de la calidad de atención y nel de satisfacción de los usuarios en el servicio de odontología; y se propone el objetivo demostrar la relación de la calidad en la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023; investigación que aportara respuestas y aportara en la evaluación y el progreso de la atención en el servicio de deontología, si es que lo requiera.

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se delimita en:

- Delimitación espacial: Se ejecutará en el Centro de Salud de Uliachin – Pasco.
- Delimitación temporal: Indagación donde será desarrollada entre los meses de enero a mayo de 2023.
- Delimitación de unidad del estudio: Se obtendrán datos de los pacientes que acudan al servicio de odontología en el Centro de salud de Uliachin.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?

1.3.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la población de acuerdo al sexo y edad de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de atención odontológica de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?
3. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?
4. ¿Cuál es calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Demostrar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

1.4.2. Objetivos específicos

1. Caracterizar a la población de acuerdo al sexo y edad de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin – Pasco durante los meses de enero a mayo de 2023
2. Determinar el nivel de satisfacción de atención odontológica de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023
3. Determinar el nivel de la calidad de atención odontológica en pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

4. Evaluar la calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

1.5. Justificación de la investigación

La justificación de la tesis investigativa es generar meditación y propiciar la discusión académica clínica sobre los conocimientos efectivos, con relevancia para después, comparar con el marco teórico, donde se confirma con los resultados y se logra efectuar la gnoseología del juicio efectivo; la calidad de la atención y de la satisfacción de los usuarios nos lleva en más expectativas de resultados, (5).

Justificación práctica, clínica y metodología: La investigación se justifica porque va a contribuir y dar alternativas de un mejoramiento en la atención en odontología y, además de ser un aporte para profesionales de la salud, específicamente también al Cirujano dentista quien es el indicado en atender a los pacientes de odontología, además se empleara instrumentos para dar resultado a las variables: también, servirá como base de más estudios de investigación en el área; por ello se justifica el trabajo de investigación donde se demuestra la relevancia clínica.

1.6. Limitaciones de la investigación

La limitación fue superada, pues, donde el paciente aceptó ser parte de esta investigación, y se dio cumplimiento a los objetivos planteados.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Espejo (6), demuestra “La calidad del servicio de la atención de odontología de los pacientes que asisten al servicio de estomatología en Lima, San Martín de Porres el 2017”, evaluó la calidad de atención que el Departamento de Odontoestomatología de un hospital brindaba. Para lo cual, la autora escogió por realizar un estudio de alcance descriptivo con un diseño observacional y trasversal. La muestra se constituyó de 200 pacientes. Como resultados, se obtuvo que, hubo una diferencia significativa entre las dimensiones de la escala Servqual; de este modo, se interpretó que, efectivamente, existía una gran diferencia entre la satisfacción y las perspectivas de un paciente acude a la Clínica Dental Cayetano Heredia; sin embargo, no sucedió lo mismo con el grupo de pacientes que asistían al Hospital. De este modo concluye que, si existe calidad en el servicio de la atención dental dentro de la Clínica; lo que, es más, esta es mayor que la calidad brindada por el hospital.

Fuentes R. (7), en la tesis “La calidad en la atención en odontológica y la satisfacción del paciente en la Posta de San Bartolomé 2017”, determinó la correlación que existía de la calidad sobre atención en odontología y la

satisfacción por parte del paciente. Se trabajó con un diseño no experimental, transaccional; de alcance descriptivo y tipo correlacional. La muestra que se empleó fue de 100 pacientes, a la cual, se empleó una encuesta donde se evalúa la calidad. Se encontró como resultados que, el 68% de sus pacientes, tenían una percepción mala en cuanto a calidad de atención, por otro lado, el 82% manifestaba que una capacidad de la respuesta de su servicio dental era mala. De este modo, se llegó a concluir que, si existía analogía entre la calidad y atención en odontología y el grado de la satisfacción del usuario evaluado.

Jesús (8), describe “La satisfacción en usuarios externos y de la calidad de la atención en odontológica de un centro de la salud”, determinó cuál era la relación entre la satisfacción de sus pacientes en relación de calidad de la atención de un centro odontológico de salud brindaba. Se optó por llevar a cabo una encuesta dirigida a 110 personas, usuarios de dicho centro de salud. De esto, se logró como resultado que, el 42% de los encuestados, manifestaba su satisfacción respecto a sus expectativas sobre la atención tomada. Así es que finiquita que, había relación significativa de ambas variables.

López (9), en la tesis “Artículo de satisfacción del paciente en odontología empleando preguntas de salud: con ajuste al idioma español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”, describió el grado de satisfacción respecto a la atención odontológica de pacientes. El estudio fue descriptivo, el cual, partió por la aplicación de una encuesta, cuya traducción tuvo que ser realizada al español, ya que los pacientes encuestados manejaban esta lengua. Así es que se pudo obtener lo siguiente: se obtuvo el grado de satisfacción “bueno” en correlación a la atención odontológica recibida; por otro lado, los niveles de satisfacción se incrementaron en individuos de 65 años en adelante. Por último, no se encontró correlación entre la satisfacción con la asistencia recibida.

Preciado (10), de la tesis “La satisfacción y la calidad en la atención odontológica de los pacientes del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020”, evaluó cuál

era la analogía entre la calidad y atención odontológica y el grado de satisfacción del paciente. Se trabajó con una muestra de 108 personas, a las cuales, se les empleó una encuesta. Los resultados obtenidos señalaron que, el 62% de pacientes consideraban que tuvieron una satisfacción de manera “regular” y un 21% manifestó una satisfacción “deficiente”. Respecto a la calidad de atención, un 63% considera una calidad “regular” recibida y un 20% manifiesta una calidad considerada “deficiente”. De este modo se ultimó que, si existe analogía directa de ambas variables.

2.2. Bases teóricas-científicas

Calidad en servicios de la salud

Al mencionar de la calidad, tranquilamente, podemos acudir a la Real Academia Española (11) y la definición que nos brinda de este término, pues, según dicha entidad, la calidad se ve definida por ser un grupo de propiedades o características inherentes a cierto objeto, lo cual, permite que su valor sea juzgado.

Al hablar de calidad en los sistemas de salud, deben ser tomados en cuenta, aspectos como el cumplimiento de los estándares de salud que se le deben ofrecer al usuario. Este cumplimiento de estándares junto con su medición, se pueden observar a través de cuestionarios o encuestas que el usuario o paciente se dispone a rellenar en ciertas ocasiones (12).

En atención sanitaria, la calidad es asociada con el cumplimiento de ciertas regulaciones, además de la adhesión a normas de sanidad. Por otro lado, también tiene mucho que ver con la efectividad del servicio brindado de salud. En otras palabras, la calidad será técnica, siempre y cuando, esta implique eficiencia, una prestación adecuada y brinde las condiciones tanto éticas como físicas por medio del establecimiento (13).

La calidad se puede medir con diversas herramientas, dos de las más empleadas y adaptadas de manera sencilla y fácil de manejar en el sector salud, vienen a ser la escala SERVQUAL además del modelo SERVQHOS, entre otros.

Modelos de evaluación de calidad en salud

En el lenguaje, una cantidad de aspectos son encontrados para poder medir la calidad en todo lo que concierne a servicios de la salud.

Dentro de ellas, tenemos dos grupos: Perspectiva Expectativa - Percepciones y Perspectiva Objetiva- Subjetiva

Perspectiva Expectativas-Percepciones

Para poder identificar a la calidad bajo este punto de vista, se tienen dos posturas al respecto, los cuales son el uso de las expectativas o percepciones del usuario; dentro de estas perspectivas se encuentran tres escalas:

1. El modelo nórdico para calcular la calidad de un servicio realizada por Grönroos en 1984.
2. El modelo SERVQUAL
3. El modelo de escala sobre calidad en servicios del transporte aéreo además de la escala de medición de calidad sobre servicios bibliotecarios, planteados por Robledo en el 2004 y Cook et al. 2001, respectivamente.

Por otro lado, se tienen las percepciones del cliente. Este tipo de postura defiende el postulado de que el cliente y su percepción definirán que tanta calidad demuestra un servicio respecto de sus prestaciones.

Dentro de este punto se tiene las siguientes escalas:

1. El SERVPERF
2. El modelo con jerarquía multidimensional

Perspectiva Objetiva-Subjetiva

También se le menciona como Interna-Externa; dentro de la cual se encuentran dos puntos de vista:

Punto de vista externo → percepción o expectativas del cliente

Punto de vista interno → es aquel que la empresa o entidad percibe respecto de ellos mismos.

Algunos modelos que se refieren a este tipo de perspectiva vienen a ser el Modelo “Service Performance”, “Modelo jerárquico Multidimensional”

Ahora bien, para lo que concierne a la comprobación de calidad en servicios de salud, Donabedian, estableció unas dimensiones que tenían que ver con la organización, el proceso y los resultados. De este modo, se logró ver la gran importancia de medir y valorar la calidad en servicios de la salud.

Así es como se logra obtener al Modelo SERVQUAL, el cual, normalmente era aplicado para otro tipo de entidades; sin embargo, tiene gran afinidad para poder evaluar y medir la calidad en salud (14).

Modelo SERVQUAL

El modelo Servqual se propuso por Parasuraman, Berry & Zethaml; su propósito era evaluar la calidad de los servicios.

Esta escala contempla cinco dimensiones, las que son:

1. De la fiabilidad
2. La capacidad de respuesta
3. La seguridad
4. La empatía
5. Los elementos tangibles

La escala SERVQUAL, fue validada por primera vez en 1992 para Latinoamérica.

Si bien es cierto, SERVQUAL se creó para la tangibilidad de calidad en empresas, es un modelo que se adapta muy bien para los servicios de salud; esto, a razón de que evalúa expectativas de los clientes, los cuales vendrían a ser los pacientes; así mismo, observa la percepción de los directores además

de los detalles en cuanto a normas de calidad; sumado a ello, la escala permite ver la relación o discrepancia entre la prestación al cliente y la especificación de las normas de calidad; por último, SERVQUAL, permite observar la relación entre la ayuda de un servicio y la comunicación.

Dimensiones del piloto SERVQUAL

1. Fiabilidad

Quiere decir, la aptitud que una entidad tiene de ejecutar o accionar sus servicios de manera confiable para el cliente o paciente.

2. Sensibilidad

Es aquella disposición que demuestra la entidad frente a la disposición de ayuda al usuario.

Abarca el cumplimiento de promesas, la respuesta pronta a preguntas y solicitudes, y las respuestas de las quejas o reclamos del un cliente.

3. Seguridad

Se refiere al juicio además de la atención que los empleados brindan, junto a sus habilidades para generar confianza con los pacientes o clientes de la entidad.

4. Empatía

Es referido a aquel nivel de atención individual o personalizada que la entidad ofrece al usuario.

5. Elementos tangibles

Abarca todo lo físico dentro de la entidad: infraestructura, instalaciones, equipamientos, suministros, entre otros.

Escala de Likert

El precisar el nivel de la satisfacción se tomará el cálculo las calificaciones de la escala de Likert (desde 1 al 4), de tal forma que aprobará demostrar la relación de la calidad de la atención y de la satisfacción de los

pacientes de cada 5 dimensiones de la Escala SERVQUAL, estando las puntuaciones como sigue:

1. Muy malo
2. Malo
3. Regular
4. Bueno
5. Muy bueno

Satisfacción

De acuerdo la Organización Mundial de la Salud (15) es aquella complacencia del usuario después de un servicio recibido.

Además de ello, la satisfacción se verá definida como la medida en que el estado de salud y la atención prestada cumpla con las expectativas que el paciente, usuario o cliente tuvieron.

La satisfacción será aquella representación de la experiencia subjetiva que deriva del incumplimiento o cumplimiento de las expectativas que un sujeto tiene razón de su atención.

Si una entidad desea incrementar su excelencia no solo deberá enfocarse en la calidad emitida, sino en la satisfacción de sus usuarios (16).

Evaluar la satisfacción de un cliente, implica cuatro pilares fundamentales.

1. El factor intrasubjetivo del usuario.
2. El factor intrasubjetivo del proveedor.
3. El procedimiento de interrelación entre ambos (cliente-servidor).
4. Las condiciones de la institución.

Satisfacción del usuario.

Son aquellas consecuencias que demuestra al beneficiario, para tener una buena asistencia de calidad. La satisfacción del usuario intuye la conducta donde se pretende llegar a brindar un buen servicio, (4).

La satisfacción del usuario influirá en los siguientes aspectos: (17)

- Modo que el paciente consienta a la atención
- Lugar a cuál concurre para ser atendido
- Modo de estar favorable para realizar desembolsos por los servicios brindados
- Modo de seguir ilustraciones del proveedor del servicio
- Modo que el usuario tome la decisión de retornar o no al provisor del servicio

Niveles de Satisfacción:

- Insatisfacción: Refiere del paciente no queda satisfecho con el producto adquirido.
- Satisfacción: Menciona cuando la atención cumple con las expectativas del paciente.
- Complacencia: es cuando el paciente recibe más de lo que esperaba, todo esto lo describe (18).
- Además, también se considera otros niveles de calificación de la satisfacción, los cuales los miden en 5 niveles. Con una escala de Likert de 1,2,3,4,5
- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Indistinto
- Satisfecho
- Muy satisfecho

Cuestionario de evaluación

Escala de SERVQUAL

La escala Servqual se empleará en la computar el nivel de la calidad y de satisfacción de atención en odontológica.

SERVQUAL es un nivel aprobado y también disponible en la evaluación de calidad y niveles de satisfacción en servicios, con un 0.89 en alfa de Cronbach. La ejecución es orientada entre expectativas y satisfacciones; siendo valoradas con encuestas que consciente de 22 ítems, con cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, (19).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad

La calidad engloba el cumplimiento de estándares, de los cuales, se permite ver la excelencia, eficacia y eficiencia de una entidad.

Satisfacción

Se refiere al grado de percepción de una persona respecto de lo que esta esperaba sobre algo o alguien.

Tangible

Se refiere a todo aquello que puede verse, tocarse y percibirse.

Tangibilidad

Término que se refiere a la acción de poder medir un factor o variable, si es tangible, es medible.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Si existe relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin

- Pasco 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La población de sexo femenino y en un rango de edad de 20 a 55 años edad son los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin durante los meses de enero a mayo de 2023
2. Es eficiente el nivel de satisfacción en la atención odontológica de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023
3. Es bueno el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023
4. Es bueno la calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

2.5. Identificación de variables

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción

VARIABLE INDEPENDIENTE: Calidad de atención odontológica

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES	INSTRUMENTOS	TÉCNICAS	ESCALA DE MEDIDA
VARIABLE INDEPENDIENTE Calidad de atención odontológica	Elementos de medición de la calidad	Fiabilidad	1. Muy malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5. Muy bueno	Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 1 al 6	Entrevista	Cualitativa
		Capacidad de respuesta		Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 7 al 11	Observación	Nominal Ordinal
		Seguridad		Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 12 al 16	Evaluación documental	
		Empatía		Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 17 al 23		
		Elementos tangibles		Encuesta SERVQUAL Constituida por preguntas del 24 al 30		
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción	Niveles de satisfacción	Completamente insatisfecho	1	El cuestionario SERVQHOS	Entrevista	Cualitativa
		Satisfecho	2		Observación	Nominal
		Ni satisfecho ni insatisfecho	3		Evaluación documental	Ordinal
		Insatisfecho	4			
		Completamente insatisfecho	5			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La investigación es tipo básica y transversal, no experimental, (20)

3.2. Nivel de investigación

El nivel es correlacional

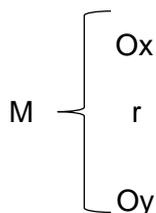
3.3. Métodos de investigación

Los métodos usados son científicos por lo que la investigación tener un inicio con una pregunta, (21)

3.4. Diseño de investigación

Se empleo el diseño descriptivo no experimental. Transversal porque se, (20)

Siendo el esquema:



DONDE:

M = Representa una muestra del estudio

Ox = Variable Dependiente

Oy = Variable Independiente

r = Probable relación entre las variables

3.5. Población y muestra

Quedó integrada por los pacientes que asistieron al Centro de Salud de Uliachin Pasco 2023.

Muestra

Fue constituida por 258 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro Salud de Uliachin Pasco 2023.

Muestreo

Se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, además se tuvo acceso a la muestra.

Criterios de inclusión:

- Pacientes que acudan al servicio de odontología y que cuenten con historia clínica
- Pacientes que acepten responder el cuestionario de preguntas.
- Pacientes acepten ser parte del estudio y que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Pacientes que acudan a otros servicios menos odontología y que no cuenten con historia clínica
- Pacientes que no acepten responder el cuestionario de preguntas.
- Pacientes no acepten ser parte del estudio

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas

La cogida de la información fue con enfoque cualitativo y cuantitativo:

- a) Entrevista
- b) Observación
- c) Análisis documental.

Instrumentos

Para la recolección de la información se empleó:

- a) Historia clínica.
- b) Cuestionario encuesta SERVQUAL
- c) Consentimiento informado.

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

La selección de instrumentos de investigación fue con criterios que ha elegido el investigador, (21).

La validación de los instrumentos identifica la objetividad, de las variables de investigación.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas empleadas son la evaluación de los instrumentos de la historia clínica y encuesta SERVQUAL. La exposición de los datos fue de tipo semi concreto, mediante diapositivas. La presentación de este tipo de datos es de tipo tabular y estadística, (22)

3.9. Tratamiento estadístico

El plan de análisis conllevó la indicación de cómo fueron evaluados los procedimientos utilizados en la investigación. Se utilizó: Tabulación y gráficas correspondientes. Por medio del software especializado para estadística de encuestas SPSS v26 (Statistical Package for the Social Sciences) (23).

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Todo trabajo tiene la orientación ética donde se sustenta con la Asociación Médica Mundial (AMM) ha promulgado la Declaración de Helsinki (24).

Las condiciones éticas de todo estudio se encuentran los siguientes:

- El derecho a la información: El investigador va a brindar información detallada a todos los participantes en relación al objetivo de la investigación. Además, se explicará sobre el consentimiento informado.
- Del secreto profesional: Toda investigación se debe de considerar el anonimato de los participantes por ser de importancia, respeto por el derecho a la privacidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

Iniciamos la investigación a partir del mes de enero a marzo de 2023, la reelección de datos fue en un solo momento transversal, con el muestreo no probabilístico de los pacientes que asistieron al servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin, se ejecutó el control de calidad de los datos, para posteriormente empezar con la tabulación y observar los resultados estadísticamente.

Procedimientos:

1. Empezamos con la presentación del proyecto de investigación la cual fue aprobado y aceptado en la Escuela de Posgrado.
2. Se ubicó la población objetivo de la investigación.
3. Se ubicó los instrumentos donde se aplicaron a la muestra y seguidamente determinamos la validez y la confiabilidad de los instrumentos de investigación.
4. Se procesaron los datos seleccionados empleando la estadística descriptiva.

5. Se examinaron los resultados empleando la estadística descriptiva e inferencial, empleando el estadístico SPSS, concluyendo con la discusión de los resultados, conclusiones y las recomendaciones correspondientes.
6. Finalizamos con la redacción del informe final de investigación, y en todo momento la asesoría del asesor, finalmente su presentación, sustentación del trabajo.

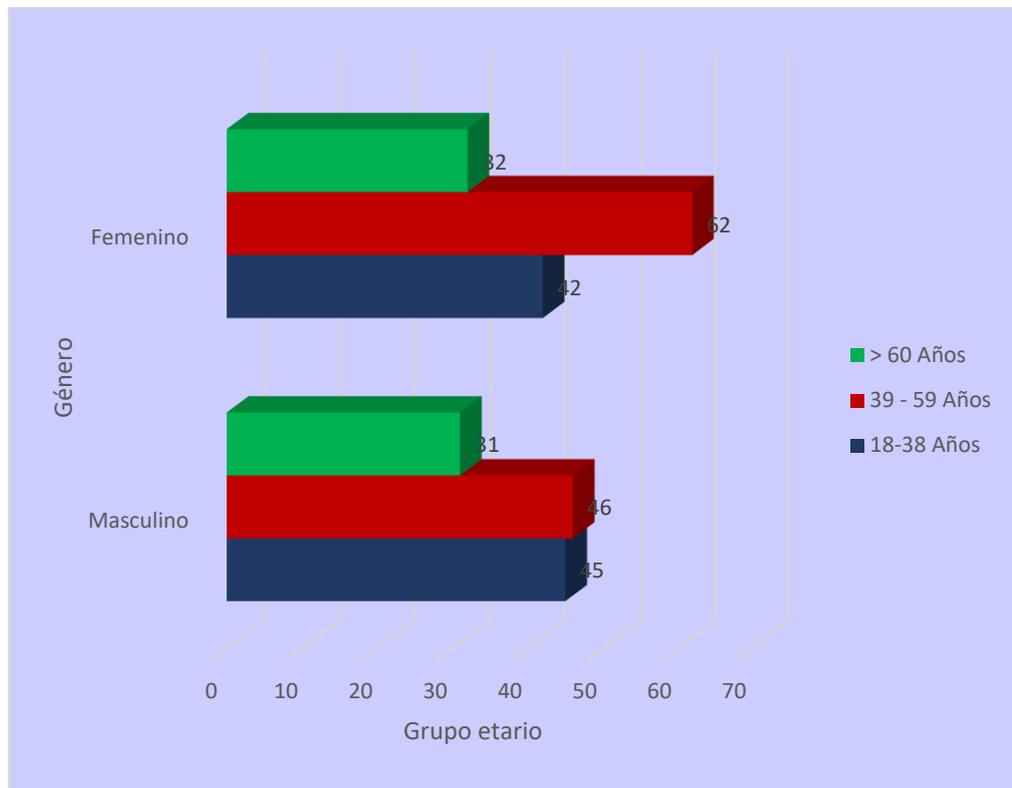
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023

Grupo Etario	Género				Total	
	Masculino		Femenino		N°	%
	N°	%	N°	%		
18- 38 Años	45	17.44	42	16.28	87	33.72
39 – 59 Años	46	17.83	62	24.03	108	41.86
>60 Años	31	12.02	32	12.40	63	24.42
Total	122	47.29	136	52.71	258	100

Fuente: Historia Clínica

Gráfico 1. Distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023



Fuente: Tabla 1

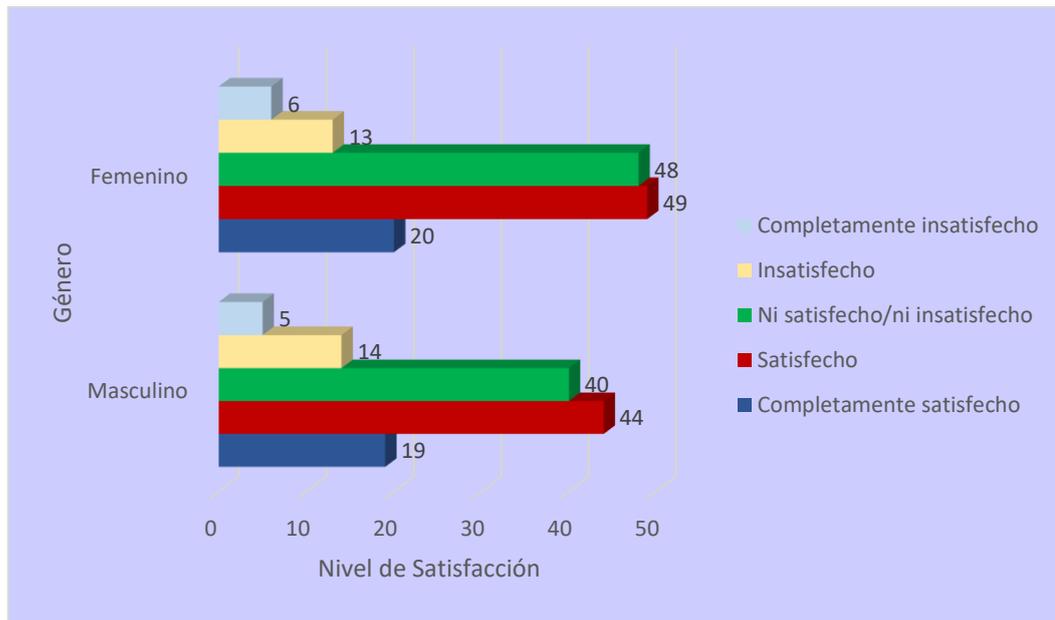
Comentario 01: En tabla y gráfico 1 se muestra la distribución del grupo etario según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de salud Uliachin , se observó que el 41.86% (108) tiene entre 39 y 59 años, de los cuales el 24.03% (62) corresponde al género femenino y el 17.83% (46) al masculino; el 33.72% (87) tiene entre 18 y 38 años, de los cuales el 17.44% (45) corresponde al género masculino y el 16.28% (42) al femenino; por último el 24.42% (63) tiene más de 60 años, de los cuales el 12.40% (32) corresponde al género femenino y el 12.02% (31) al masculino.

Tabla 2. Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023

Nivel de Satisfacción	Género				Total	
	Masculino		Femenino		N°	%
	N°	%	N°	%		
Completamente Satisfecho	19	7.36	20	7.75	39	15.12
Satisfecho	44	17.05	49	18.99	93	36.05
Ni Satisfecho/ni insatisfecho	40	15.50	48	18.60	88	34.11
Insatisfecho	14	5.43	13	5.04	27	10.47
Completamente Insatisfecho	5	1.94	6	2.33	11	4.26
Total	122	47.29	136	52.71	258	100

Fuente: Cuestionario del Nivel de Satisfacción

Gráfico 2. Distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023



Fuente: Tabla 2

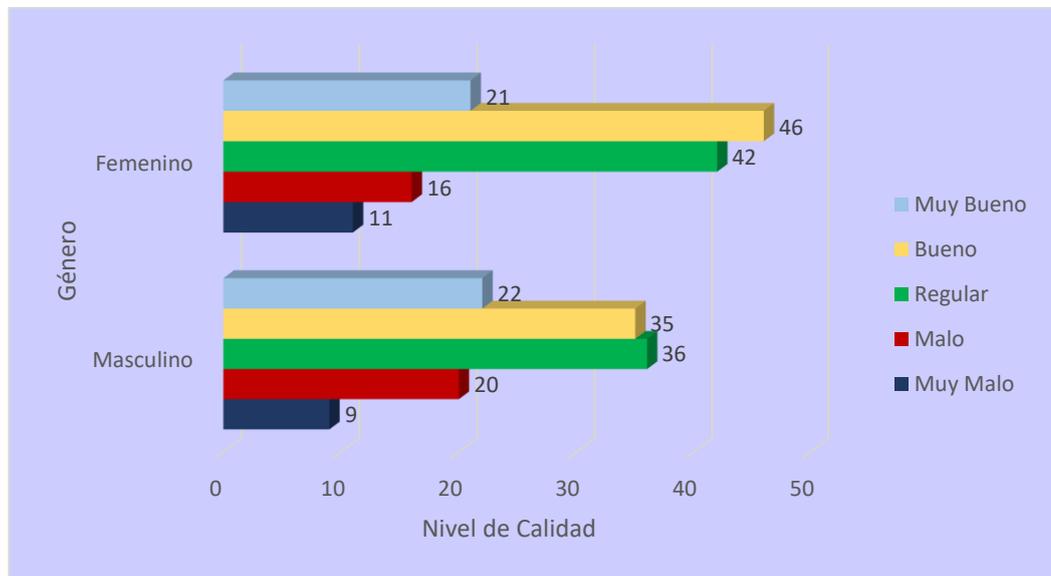
Comentario 02: En la tabla y gráfico 2 se muestra la distribución del nivel de satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de salud Uliachin, se observó que el 36.05% (93) se encuentra satisfecho y de los cuales el 18.99% (49) corresponde al género femenino y el 17.05% (44) al masculino; el 34.11% (88) se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, de los cuales el 18.60% (48) corresponde al género femenino y el 17.05% (44) al masculino; el 15.12% (39) se encuentra totalmente satisfecho, de los cuales el 7.75% (20) corresponde al género femenino y el 7.36% (19) al masculino; el 10.47% (27) se encuentra insatisfecho, de los cuales el 5.43% (14) corresponde al género masculino y el 5.04% (13) al femenino; por último el 4,26% (11) se encuentra completamente insatisfecho, de los cuales el 2.33% (6) corresponde al género femenino y el 1.94% (5) al masculino.

Tabla 3. Distribución del nivel de calidad según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023

Nivel de Calidad	Género				Total	
	Masculino		Femenino			
	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Malo	9	3.49	11	4.26	20	7.75
Malo	20	7.75	16	6.20	36	13.95
Regular	36	13.95	42	16.28	78	30.23
Bueno	35	13.57	46	17.83	81	31.40
Muy Bueno	22	8.53	21	8.14	43	16.67
Total	122	47.29	136	52.71	258	100

Fuente: Cuestionario del Nivel de Calidad

Gráfico 3. Distribución del nivel de calidad según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023



Fuente: Tabla 3

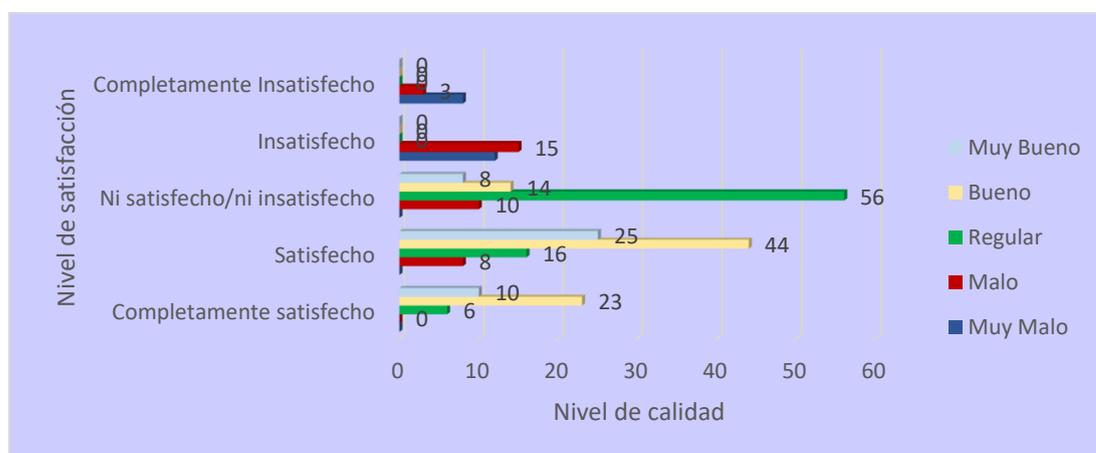
Comentario 03: En la tabla y gráfico 3 se muestra la distribución del nivel de calidad según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Uliachin, se observó que el 31.40% (81) considera como buena la calidad, de los cuales el 17.83% (46) corresponde al género femenino y el 13,57% (35) al masculino; el 30.23% (78) considera como regular la calidad, de los cuales el 16.28% (42) corresponde al género femenino y el 13.95% (36) al masculino; el 16.67% (43) considera como muy buena la calidad, de los cuales el 8.53% (22) corresponde al género masculino y el 8.14% (21) al femenino; el 13.95% (36) considera como mala la calidad, de los cuales el 7.75% (20) corresponde al género masculino y el 6.20% (16) al femenino; por último el 7.75% (20) considera como muy mala la calidad, de los cuales el 4.26% (11) corresponde al género femenino y el 3.49% (9) al masculino.

Tabla 4. Distribución del nivel de calidad según nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023

Nivel de Calidad	Nivel de Satisfacción										Total	
	Completamente Satisfecho		Satisfecho		Ni Satisfecho/Ni Insatisfecho		Insatisfecho		Completamente Insatisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	12	4.65	8	3.10	20	7.75
Malo	0	0	8	3.10	10	3.88	15	5.81	3	1.16	36	13.95
Regular	6	2.33	16	6.20	56	21.71	0	0	0	0	78	30.23
Bueno	23	8.91	44	17.05	14	5.43	0	0	0	0	81	31.40
Muy Bueno	10	3.88	25	9.69	8	3.10	0	0	0	0	43	16.67
Total	39	15.12	93	36.05	88	34.11	27	10.47	11	4.26	258	100

Fuente: Cuestionario del Nivel de Calidad y cuestionario del nivel de satisfacción

Gráfico 4. Distribución del nivel de calidad según nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin 2023



Fuente: Tabla 4

Comentario 04: En la tabla y gráfico 4 se muestra la distribución del nivel de calidad según el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Uliachin, del 31.40% (81) que considera como buena la calidad, el 17.05% (44) se encuentra satisfecha, el 8.91% (23) muy satisfecha y el 5.43% (14) ni satisfechos/ ni insatisfechos; del 30.23% (78) que considera como regular la calidad, el 21.71% (56) se encuentra ni satisfecho/ni insatisfecho, el 6.20% (16) satisfecho y el 2.33% (6) completamente satisfecho; del 16.67% (43) que considera muy buena la calidad, el 9.69% (25) se encuentra satisfecho, el 3.88% (10) muy satisfecho y el 3.10% (8) ni satisfecho/ni insatisfecho; del 13.95% (36) que considera mala la calidad, el 5.81% (15) se encuentra insatisfecho, el 3.88% (10) ni satisfecho/ni insatisfecho, el 3.10% (8) satisfecho y el 1.16% (3) completamente insatisfecho; por último del 7.75% (20) que considera muy mala la calidad, el 4.65% (12) se encuentra insatisfecho y el 3.10% (8) completamente insatisfecho.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 5. Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadísti	gl	Sig.	Estadísti	gl	Sig.
		co			co		
Nivel de	calidad	,217	258	,000	,881	258	,000
Nivel de	satisfacción	,280	258	,000	,815	258	,000

Tabla 6. Prueba de correlación

				Nivel de	Nivel de
				Calidad	Satisfacción
Rho de	Nivel de	calidad	Coefficiente	de	1,000
Spearman			de		,359
			correlación		
			Sig. (bilateral)		,001
			N	258	258
	Nivel de	satisfacción	Coefficiente	de	,359
			de		1,000
			correlación		
			Sig. (bilateral)		,001
			N	258	258

Comentario estadístico N° 01:

El p valor es de 0.001, que es menos al 0,05 ($0.001 < 0.05$), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir el nivel de calidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción. El coeficiente rho de

Spearman es de 0.359, lo que indica que la relación entre las variables es directa y su grado es bajo.

Conclusión estadística.

Se puede afirmar con un 95% de confianza que existe una relación positiva baja entre la conducta ante el nivel de calidad y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin.

4.4. Discusión de resultados

Espejo (6), demuestra “La calidad del servicio de la atención de odontología de los pacientes que asisten al servicio de estomatología en Lima, San Martín de Porres el 2017”, evaluó la calidad de atención que el Departamento de Odontoestomatología de un hospital brindaba. Para lo cual, la autora escogió por realizar un estudio de alcance descriptivo con un diseño observacional y transversal. La muestra se constituyó de 200 pacientes. Como resultados, se obtuvo que, hubo una diferencia significativa entre las dimensiones de la escala Servqual; de este modo, se interpretó que, efectivamente, existía una gran diferencia entre la satisfacción y las perspectivas de un paciente acude a la Clínica Dental Cayetano Heredia; sin embargo, no sucedió lo mismo con el grupo de pacientes que asistían al Hospital. De este modo concluye que, si existe calidad en el servicio de la atención dental dentro de la Clínica; lo que, es más, esta es mayor que la calidad brindada por el hospital. En el estudio se encontró como buena la calidad en el servicio de odontalgia, con un 31.40% (81).

Fuentes R. (7), en la tesis “La calidad de atención en odontológica y la satisfacción del paciente en la Posta de San Bartolomé 2017”, determinó la correlación que existía de la calidad sobre atención en odontología y la satisfacción por parte del paciente. Se trabajó con un diseño no experimental, transaccional; de alcance descriptivo y tipo correlacional. La muestra que se empleó fue de 100 pacientes, a la cual, se empleó una encuesta donde se evalúa

la calidad. Se encontró como resultados que, el 68% de sus pacientes, tenían una percepción mala en cuanto a calidad de atención, por otro lado, el 82% manifestaba que una capacidad de la respuesta de su servicio dental era mala. De este modo, se llegó a concluir que, si existía analogía entre la calidad y atención en odontología y el grado de la satisfacción del usuario evaluado. En el estudio se encontró un 36.05% (93) de pacientes satisfechos y un 31.40% (81) que considera como buena la calidad; se encontró una relación positiva baja entre el nivel de calidad y el nivel de satisfacción. $S_p=0.359$

Jesús (8), describe “La satisfacción en usuarios externos y de la calidad de la atención en odontológica de un centro de la salud”, determinó cuál era la relación entre la satisfacción de sus pacientes en relación de calidad de la atención de un centro odontológico de salud brindaba. Se optó por llevar a cabo una encuesta dirigida a 110 personas, usuarios de dicho centro de salud. De esto, se logró como resultado que, el 42% de los encuestados, manifestaba su satisfacción respecto a sus expectativas sobre la atención tomada. Así es que finiquita que, había relación significativa de ambas variables. En el estudio se encontró una relación positiva baja entre el nivel de calidad y el nivel de satisfacción. $S_p=0.359$

López (9), en la tesis “Artículo de satisfacción del paciente en odontología empleando preguntas de salud: con ajuste al idioma español del cuestionario “Dental Satisfaction Questionnaire”, describió el grado de satisfacción respecto a la atención odontológica de pacientes. El estudio fue descriptivo, el cual, partió por la aplicación de una encuesta, cuya traducción tuvo que ser realizada al español, ya que los pacientes encuestados manejaban esta lengua. Así es que se pudo obtener lo siguiente: se obtuvo el grado de satisfacción “bueno” en correlación a la atención odontológica recibida; por otro lado, los niveles de satisfacción se incrementaron en individuos de 65 años en adelante. Por último, no se encontró correlación entre la satisfacción con la asistencia recibida. El

estudio coincide como buena el nivel de calidad y si encontró una relación positiva baja entre el nivel de calidad y el nivel de satisfacción. $S_p=0.359$

Preciado (10), de la tesis “La satisfacción y calidad en la atención odontológica en los pacientes del Hospital Jerusalén, Trujillo 2020”, evaluó cuál era la analogía entre la calidad y atención odontológica y el grado de satisfacción del paciente. Se trabajó con una muestra de 108 personas, a las cuales, se les empleó una encuesta. Los resultados obtenidos señalaron que, el 62% de pacientes consideraban que tuvieron una satisfacción de manera “regular” y un 21% manifestó una satisfacción “deficiente”. Respecto a la calidad de atención, un 63% considera una calidad “regular” recibida y un 20% manifiesta una calidad considerada “deficiente”. De este modo se ultimó que, si existe analogía directa de ambas variables. En el estudio se encontró una relación positiva baja entre el nivel de calidad y el nivel de satisfacción. $S_p=0.35$

CONCLUSIONES

- a. La población que participó mayormente es del género femenino con 52.71% (136) y se encuentran en el grupo etario de 39 a 59 años con 41.86% (108).
- b. El nivel de satisfacción más frecuente es el satisfecho con 36.05% (93).
- c. El nivel de calidad más frecuente es bueno con 31.40% (81).
- d. Del 31.40% (43) que considera como buena la calidad, el 17.05% (44) se encuentra satisfecho.
- e. El nivel de calidad se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin. ($0.001 < 0.05$) con una relación directa de grado bajo. $S_p = 0.359$

RECOMENDACIONES

- 1) Recomendamos a la Escuela de Posgrado dar más apoyo a las investigaciones del área de salud.
- 2) Se recomienda a los tesisistas desarrollar más trabajos de enfoque hacia la mejora de la calidad.
- 3) Recomendamos a los centros de salud, hospitales y clínicas particulares, destacar las encuestas sobre la calidad de atención y la consecuente satisfacción del paciente, para así instalar acciones de mejora continua.
- 4) Recomendamos que se incluyan estudios longitudinales para estudiar el avance en la satisfacción de los pacientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. DEmpaire. Calidad de atención médica y principios éticos.. In Acta Bioeth; 2010. p. 124-132.
2. Llanos. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. Revista Médica Herediana. 2001; 12(2): p. 52-57.
3. Civera. Relacion de la calidad y satisfaccion en el ambito hospitalario en función del modelo de gestión establecido en la Univrsidad Jaime I de España. España;; 2008.
4. Thompsom I. La Satisfacción del Cliente. ; 2005.
5. Bernal. Metodología de la Investigación México: Person; 2006.
6. Espejo. Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al servicio de estomatología de una institución pública y privada en la. Tesis. Lima;; 2018.
7. Fuentesrivera. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la Posta de San Bartolomé en el año 2017. Huacho;; 2019.
8. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. Lima. Lima;; 2017.
9. López A. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: Adaptación al español del cuestionario "Dental Satisfaction Questionnaire".. Tesis. Valencia;; 2012.
10. Satisfacción y calidad de atención odontológica en los usuarios del Hospital Jerusalén trujillo. Tesis. Trujillo;; 2020.

11. Real Academia Española. Diccionario de lengua española. [Online].; 2021.
Available from: [Available from: https://dle.rae.es/calidad](https://dle.rae.es/calidad).
12. Valendía F, Ardon N, Jara M. Satisfacción y calidad: Analisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencial öliticas Salud. 2007;; p. 139 - 168.
13. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista Facultad de Medicina. 2016;; p. 715-720.
14. Marín C. Rivera L, Fernández P, Monserrate N. Cañete J. Calidad del servicio de enfermería en la Funadación Cottolengo: Analisis con instrumento Servqhos-E. Pol.Con. ;; p. 204-247.
15. Organización Mundial de la Salud. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2021 [cited 2021 enero 15. Available from: [Available from: https://www.who.int/topics/oral_health/es/](https://www.who.int/topics/oral_health/es/).
16. Pérez C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción. Revista Cubana Salud Pública. 2008.
17. Rojas. Satisfacción del usuario en la Consulta Externa de los Servicios de Medicina General, Cirugía, Ginecología y Pediatría. Lambayeque;; 2004.
18. Zelada AE. Satisfaccion del paciente con la Atencion Odontologica en la Clinica Estomatologica de la Universidad Nacional De Trujillo. Trujillo;; 2013.
19. López. Evaluación de la calidad de servicio desde la perspectiva del usuario externo del consultorio del servicio de Nefrología del Instituto Nacional de. Lima;; 2015.
20. Hernandez. Metodología de la Investigacion Mexico: Mc Graw Hill; 2018.

21. Tamayo M. El proceso de la investigación científica México: Limusa; 2006.
22. Calatayud J & Martin G. Principios de Investigación Odontológica Madrid España: Pues SL.; 2003.; 2003.
23. Dawson. Bioestadística Médica México: El Manual moderno; 2005.
24. Mazini. Declaración de Helsinki: Principios éticos para la investigación médica sobre sujetos humanos. Acta Bioética. 2000; 1(2).

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 01

HISTÓRIA CLINICA

ANAMNESIS:

Nº de paciente:.....

Edad:.....sexo:.....

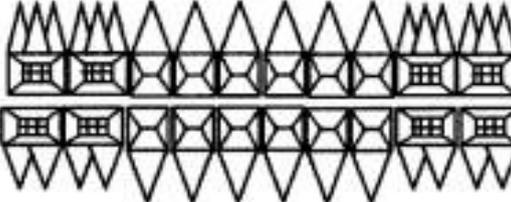
ODONTOGRAMA INICIAL

Fecha:.....

18	17	16	15	14	13	12	11	21	22	23	24	25	26	27	28								



55	54	53	52	51	61	62	63	64	65										



85	84	83	82	81	71	72	73	74	75										

48	47	46	45	44	43	42	41	31	32	33	34	35	36	37	38								

Especificaciones _____

Observaciones: _____

Fuente: Dirección Ejecutiva de Salud Bucal-Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud
Publica (25).

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 02

Cuestionario encuesta

De la calidad de atención a los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud Uliachin – Pasco 2022

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) la alternativa por cada pregunta de acuerdo a su opinión.

Nº	Elementos de medición de la calidad	Pregunta	1	2	3	4	5
			Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	Fiabilidad	La atención en el Centro de Salud de Uliachin es semejante para todos.					
2		La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada					
3		La información de salud bucal que le dan en el centro de salud es la correcta.					
4		Ante una queja de un paciente, el Centro de Salud de Uliachin cuenta con el libro de reclamaciones.					
5		La farmacia tiene los medicamentos que receta el dentista.					
6		Cuando se comparte los cepillos personales puede traer enfermedades dentales.					
7	Capacidad de respuesta	Cree usted en los diagnósticos que le da el odontólogo de este Centro de Salud de Uliachin.					
8		Esperas muy poco tiempo durante la espera y el tratamiento en la consulta.					
9		Cree usted que el odontólogo consagra el tiempo necesario para su atención.					
10		Las especialidades odontológicas que se otorgan en este Centro de Salud de Uliachin son suficientes.					
11		Creo que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					
12	Seguridad	Creo que el dentista muestra soluciones correctas a las exigencias de las necesidades dentales de los pacientes					
13		El dentista que te atiende cuenta con un buen perfil del puesto e inspira confianza.					
14		Usted observa confianza al ser atendido por el dentista del Centro de Salud de Uliachin.					
15		Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil)					
16		Consideras que el dentista posee toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes					
17	Empatía	El personal del Centro de Salud de Uliachin en general me trata con cortesía y respeto.					
18		En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
19		El personal del Centro de Salud de Uliachin en general comprende mis necesidades.					
20		La esmero y explicación de los odontólogos en general es buena					
21		El personal del consultorio odontológico, en general conoce la sintomatología de interés (dolor, paciencia)					
22		La atención del personal administrativo (ventanilla) en general es buena.					
23		Los horarios de atención del Centro de Salud de Uliachin son adecuados a las necesidades de las personas					
24		Elementos tangibles	Los accesos de la entrada al Centro de Salud son adecuados (entradas, pasadizos)				
25	El consultorio dental del Centro de Salud de Uliachin es cortable						
26	Los muebles de la sala de espera del área odontológica son cómodos.						
27	El consultorio dental se encuentra en condiciones adecuadas.						
28	La limpieza del Centro de Salud de Uliachin es la adecuada.						
29	Cree usted que la tecnología que hay en el Centro de Salud de Uliachin es la adecuada.						
30	El consultorio dental cuenta con materiales informativos que llamen la atención y son atractivos.						

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología. (26), (7) y adaptado por la actual investigadora.

Categorización de la variable calidad de atención

- a) Mala calidad de 26 a 60 puntos
- b) Regular calidad de 61 a 94 puntos
- c) Buena Calidad de 95 a 130 puntos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 03

Cuestionario encuesta de nivel de Satisfacción de atención de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Centro de Salud de Uliachin- Pasco 2023

INSTRUCCIONES: Marque con un aspa (X) la alternativa por cada pregunta de acuerdo a su opinión

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
		Completamente insatisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Completamente insatisfecho
1	La atención del Centro de salud de Uliachin se efectúa respetando la fecha y hora					
2	El registro de datos en el área de admisión se realizó correctamente.					
3	El tiempo de espera desde que llega al Centro de salud de Uliachin hasta que lo atienden es el adecuado					
4	Las infraestructuras, de pasillos y servicios higiénicos; le permite circulación rápida.					
5	El servicio le ofrece una atención confiable y segura.					
6	Su consulta con el odontólogo se realiza en el horario programado					
7	El tiempo que espera es el adecuado para recibir la atención odontológica.					
8	Existe calidad de atención de los dentistas en el Centro de salud de Uliachin					
9	El servicio de odontología resuelve sus problemas.					
10	El servicio de odontología cuenta con medios y facilidades para brindar satisfacción en la atención dental.					
11	El servicio de odontología le da destrezas para brindar interconsultas con los otros consultorios.					
12	Se siente con satisfacción completa del servicio de odontología del Centro de salud de Uliachin					
13	El Centro de salud de Uliachin cuenta con señalizaciones de orienten a los usuarios al servicio de odontología.					
14	Me siento conforme con el trato del personal administrativo que me ha atendido.					
15	Cuenta con la buena implementación y cantidad de asientos la sala de espera del Centro de salud de Uliachin					

Fuente: El cuestionario SERVQHOS fue elaborado por Mira, Aranaz y cols. Validado por Barragán y Manrique, modificado para odontología. (26) (7) y adaptado por la actual investigadora.

1. Completamente insatisfecho de 15 a 27 puntos
2. Insatisfecho de 28 a 39 puntos
3. Ni satisfecho ni insatisfecho de 40 a 51 puntos
4. Satisfecho de 52 a 63 puntos
5. Completamente satisfecho de 64 a 75 puntos.

Categorización de la variable satisfacción:

1. Insatisfecho de 15 a 34 puntos
2. Ni satisfecho ni insatisfecho de 35 a 54 puntos
3. Satisfecho de 55 a 75 puntos

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

ANEXO Nº 04

CONSENTIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN

Nº Paciente: _____

El que suscribe _____ estoy de acuerdo en la participación del estudio para demostrar la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023. Por lo tanto, doy el consentimiento, donde he recibido una información bastante explicativa de la.

Dra. _____ Quien me ha brindado información

Doy mi consentimiento con participar en el estudio y es voluntario, y en cualquier momento poder retirarme del estudio, sin que sea necesario explicar las causas y en tanto, no afectará mis relaciones con los profesionales del Centro de Salud de Uliachin.

En tanto conste y por mi libre voluntad, firmo el presente consentimiento, a los _____ días de mes de _____ del _____

Nombre del Paciente: _____ Firma: _____
Nombre del Profesional: _____ Firma: _____

Procedimiento de validez y confiabilidad

Validez:

El procedimiento de validez se atribuye a juicio de expertos (24) (29), validez de los instrumentos de recolección de los datos.

Ficha de validación de instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	Rodríguez Lucen Miryam
Grado Académico	Magister
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Karina Sadit MATOS CARHUARICRA
Título de la Investigación	Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10.OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 95 %						

Referencia: adoptado de: (29)

III. Promedio de Valoración: 95 % (Excelente)

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco enero de 2023


Firma del profesional experto

Ficha de validación de instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	Balcázar Conde Justo Nilo
Grado Académico	Doctor
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Karina Sadit MATOS CARHUARICRA
Título de la Investigación	Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X
PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 90 %						

Referencia: adoptado de: (29)

III. Promedio de Valoración: 90 % (Excelente)

IV. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco enero de 2023


Firma del profesional experto

V. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del evaluador	Peña Carmelo Ulises
Grado Académico	Doctor
Institución donde labora	UNDAC
Cargo que desempeña	Docente
Instrumento motivo de evaluación	Cuestionario
Autor del instrumento	Bach: Karina Sadit MATOS CARHUARICRA
Título de la Investigación	Calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Excelente (5) Bueno (4) Aceptable (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.ORGANIZACION	Existe una organización lógica.					X
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e índices.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. OPORTUNIDAD	El instrumento será aplicado en el momento oportuno o más adecuado según sus procedimientos.					X

PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 98 %

Referencia: adoptado de: (29)

VII. Promedio de Valoración: 98 % (Excelente)

VIII. Opinión de aplicabilidad: (SI) El instrumento puede ser aplicado tal como esa elaborado.

Lugar y fecha: Cerro de Pasco enero de 2023



.....
Firma del profesional experto

Confiabilidad:

La confiabilidad del instrumento de recolección de datos es cuando se aplica la recolección de datos y será confiable (24), aplicando una prueba piloto al 10% de la población a 25 pacientes, donde se aplicó el estadístico de confiabilidad del Alfa de Cronbach resultando 0,893 de confiabilidad para aplicar el instrumento de recolección de datos.

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1]

Escala: Relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Centro de Salud Uliachin - Pasco 2023.

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	25

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Cadena	136	0		Ninguna	Ninguna	50	Izquierda	Nominal	Entrada
2	m1	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	m2	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	m3	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	m4	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	m5	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	m6	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	m7	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	m8	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	m9	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	m10	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	m11	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	m12	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	m13	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	m14	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	m15	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	m16	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	m17	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	m18	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	m19	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	m20	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	m21	Numérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Fotos de evidencia de la investigación



