



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

**Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por
usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022**

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

AUTORES:

Espinoza Mechato, Luis Percy (orcid.org/0000-0001-8489-5873)

Mendez Loayza, Katuska del Rosario (orcid.org/0000-0002-2719-5798)

ASESORES:

Mg. Campos Velasquez, Marco Erick (orcid.org/0000-0002-3027-469X)

Dr. Ruiz Barrueto, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-3373-4671)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Políticas en Gestión y Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por cuidarme, brindarme salud, sabiduría y fuerzas necesarias para afrontar cada problema que se me ha presentado.

A mis padres *Percy* y *Rosario* por su apoyo incondicional durante mi vida profesional y por ayudarme a lograr una de mis metas soñadas.

Luis Percy Espinoza Mechato

A Dios, por darme fuerzas para enfrentar cualquier obstáculo y brindarme conocimiento para poder llegar hasta este punto de mi carrera.

A mis padres; *Soledad Loayza* y *Juan Méndez* por ser el pilar constante de apoyo y de amor brindado durante mi formación profesional también por ayudarme a cumplir esta meta tan anhelada.

A mi hermano Juan por todo el apoyo moral y amor brindado

Katiuska del Rosario Méndez Loayza

Agradecimiento

A los docentes de la Universidad César Vallejo, especialmente al Dr. Miguel Ángel Ruiz Barreto, por su entrega, esfuerzo, compromiso y dedicación que han contribuido de manera extraordinaria en este proceso de desarrollo de tesis.

Luis Espinoza y Katuska Méndez

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización	9
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	1

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022.....	23
Tabla 2. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión fiabilidad, Sullana 2022.....	24
Tabla 3. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión capacidad de respuesta, Sullana 2022.....	25
Tabla 4. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión seguridad, Sullana 2022.....	26
Tabla 5. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión empatía, Sullana 2022.....	27
Tabla 6. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión aspectos tangibles, Sullana 2022.....	28
Tabla 7. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según sexo, Sullana 2022.....	29
Tabla 8. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según edad, Sullana 2022.....	30
Tabla 9. Frecuencias del nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según nivel de estudio, Sullana 2022.....	31

Resumen

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un Centro de Salud, Sullana 2022. Fue una investigación básica, de diseño descriptivo, enfoque observacional, cuantitativo y transversal. La muestra estuvo conformada por 139 usuarios del servicio de odontología. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL modificado para medir las percepciones y expectativas de satisfacción de los usuarios con dicho servicio. Los resultados mostraron que el 86,3% de los usuarios se mostró satisfecho y el 13,7% insatisfecho con la atención odontológica. Según la edad, la satisfacción fue mayor en el grupo 18 a 29 años en un 89,7%. Respecto al sexo, el femenino tuvo mayor satisfacción con 89,2%. En relación a las dimensiones y la satisfacción de los participantes, en fiabilidad fue el 87,1%, en capacidad de respuesta fue 87,8%, en seguridad fue 81.3%, en empatía fue 86.3% y en aspectos tangibles fue 81.3%. En conclusión, la mayoría de los usuarios adultos estaban satisfechos con la atención percibida. Además, no existe relación estadística ($p < 0,05$) entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica y el sexo, edad y nivel de estudio de los participantes.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, atención odontológica, prioridad del paciente.

Abstract

The objective was to determine the level of satisfaction with dental care perceived by adult users in a Health Center, Sullana 2022. It was a basic research, descriptive design, observational, quantitative and cross-sectional approach. The sample consisted of 139 users of the dental service. The modified SERVQUAL questionnaire was applied to measure the perceptions and expectations of user satisfaction with said service. The results showed that 86.3% of the users were satisfied and 13.7% dissatisfied with dental care. According to age, satisfaction was higher in the 18 to 29 age group at 89.7%. Regarding sex, the female had greater satisfaction with 89.2%. In relation to the dimensions and the satisfaction of the participants, in reliability it was 87.1%, in response capacity it was 87.8%, in security it was 81.3%, in empathy it was 86.3% and in tangible aspects it was 81.3%. In conclusion, the majority of adult users were satisfied with the perceived care. In addition, there is no statistical relationship ($p < 0.05$) between the level of satisfaction with dental care and the sex, age and educational level of the participants.

Keywords: Patient satisfaction, dental care, patient priority.

I. INTRODUCCIÓN

A través de los años, asegurar la calidad de atención en el área de salud ha sido de interés y preocupación constante para la población mundial, principalmente debido a los cambios en los estándares humanitarios, aumento en la demanda de una mejor atención médica en busca de una mejor calidad de vida¹⁻³ e independientemente del sistema económico y de los sistemas de salud.⁴

Para la evaluación y control de los resultados en salud, así como para el éxito de las instituciones que brindan atención, los organismos internacionales establecen a la satisfacción del usuario como el principal indicador del sistema y estado de la atención.⁵⁻⁷ La calidad de un servicio de salud puede ser evaluado mediante el servicio/estructura al paciente, resultado y satisfacción.⁴

La calidad de atención en el área de salud se define como un grupo de servicios, diagnóstico y tratamiento idóneos y eficaces para alcanzar una atención óptima de la salud.⁸ La satisfacción se entiende cómo el cumplimiento de las expectativas del usuario⁹ y cómo el resultado de su percepción respecto a la atención brindada por los servicios de salud.^{10,11} la evaluación constante de la atención proporcionada por los servicios de salud ha permitido el desarrollo de nuevas estrategias que promueven la satisfacción del usuario.^{12,13}

La satisfacción del paciente puede verse influenciada por; experiencia pasada, estilo de vida, valor individual y nivel de conocimiento, tiempos largos de espera, la actitud de los empleados y el proceso de trabajo, instalaciones adecuadas, por el nivel individual de expectativas sobre los servicios prestados, y uno de los métodos más utilizados y confiables es mediante el cuestionario SERVQUAL.¹¹

Al ser un indicador de calidad, es importante la evaluación de la satisfacción del usuario desde su percepción de la atención brindada por el servicio de salud. En relación a ello, en Indonesia, se ha reportado una tasa de insatisfacción del 34%, que para dicho estudio estuvo asociado a la escasez de personal de salud y al limitado acceso a los servicios de salud sienta en un 61,8%.¹⁴

Por otra parte, en un estudio realizado en 6 hospitales de Latinoamérica, se encontró que el 57.7% de usuarios se mostraron insatisfechos.¹⁵ Además, uno de cada tres usuarios refiere experiencias negativas respecto al sistema de salud público o privado como por ejemplo trato irrespetuoso y largos tiempos de

espera. El 24% de la población no podían acceder a los servicios de la salud lo cual se traducía en un 15 % de mortalidad cada año en los países con ingresos bajos y medianos resultantes.¹⁶

En el Perú, de acuerdo a la encuesta de satisfacción de la atención en salud en establecimientos del Minsa, para el 2016 se reportó una satisfacción del 73,9% en la consulta externa, está incrementó un 3,8% en comparación al año 2014.¹⁷ Se comunicó que el 41,1% de los usuarios refieren haber tenido problemas con los tiempos de espera, seguido de que se encontraban pocos turnos para la atención en un 22,4% y maltrato en la atención en un 22,1%. Además, en la ciudad de Huancavelica en el 2016 se reportó que la satisfacción con la atención fue del 48,7%, y la insatisfacción fue del 51,3%.¹⁸

En lima, se ha notificado una satisfacción del 60,3% y un 39,4% de insatisfacción con la atención recibida, principalmente en las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles relacionados a la comodidad del usuario, los equipos médicos y la orientación.¹⁹ Sin embargo, en otro estudio realizado en la misma localidad, se reportó una insatisfacción total del 78,7 % principalmente en las pacientes mujeres respecto a la atención en consultorio externo de un Hospital.²⁰

En Piura, la encuesta de satisfacción de ENSUSALUD, mostró que la satisfacción del usuario de consulta externa en el año 2016 fue del 59,9%, la cual había disminuido en 20,6% a diferencia del año 2014. Esto estuvo relacionado al incremento del tiempo de espera, ya que para el 2016 había aumentado a 90 minutos siendo este uno de los principales problemas a afrontar en la implementación de mejoras en el área de salud.¹⁸

En relación a lo mencionado, se propone la pregunta de investigación; ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022?

El establecer la satisfacción del paciente que acude al servicio de odontología permitirá conocer la realidad de los servicios de atención odontológica de los hospitales y centros de salud del Ministerio de Salud para que se puedan plantear estrategias dirigidas a mejorar la calidad del servicio desde la perspectiva de satisfacción de paciente atendido. Además, se proveerá de

información necesaria para que futuras investigaciones o decisiones administrativas permitan actuar a las autoridades de tal manera que se optimice el servicio. En ese sentido y para respuesta a la problemática planteada, se propone el objetivo general; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022. El cuál se sustenta en los objetivos específicos; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión fiabilidad, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión capacidad de respuesta, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión seguridad, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión empatía, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión aspectos tangibles, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según sexo, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según edad, Sullana 2022; determinar el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según nivel de estudio, Sullana 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Amáu, et al¹⁰ (2022) en Perú, determinaron la satisfacción con la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19 para evaluar el nivel de satisfacción de usuarios que reciben atención dental. Fue un estudio descriptivo transversal aplicado a 394 usuarios. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL. Los resultados muestran que el 82,49% de los usuarios se encontraron satisfechos. Las dimensiones con un mayor porcentaje de satisfacción fue empatía con un 84,77%, seguridad en un 84,01% y fiabilidad con 73.6%. Concluyeron que el nivel de satisfacción fue aceptable.

Himawati, et al²¹ (2021) en Indonesia, evaluaron el nivel de satisfacción de los pacientes en la clínica dental Cimahi Tengah Health Center Indonesia en base a las dimensiones de calidad. Fue un estudio de tipo descriptivo. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL. Se reportó que la satisfacción se manifestó en todas las dimensiones evaluadas, siendo del 49% en elementos tangibles, 51% en confiabilidad, 50% en capacidad de respuesta, 46,5% en seguridad y 46,3% en empatía. Concluyeron que los pacientes se mostraron satisfechos con la atención recibida.

Sitaraman, et al²² (2020) en India, evaluaron la Calidad del Servicio en el Departamento de Odontología de Cuidados Especiales Utilizando el Modelo SERVQUAL. Fue una investigación descriptiva-transversal. La muestra fueron 384 pacientes. Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios pertenecían al rango de edad de 51-60 años, las cinco dimensiones estudiadas mostraron altas expectativas. Además, los puntajes de percepción y valores de brecha fueron positivos. Concluyen que los pacientes mostraron puntuaciones positivas de expectativa y percepción.

Lara et al²³ (2020) en Perú, determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Fue un estudio transversal, descriptivo y observacional aplicado a 702 pacientes mediante el instrumento SERVQUAL modificado. Se reportó que el 88,6% de los pacientes se mostraron insatisfechos particularmente en el grupo de edad

de 35 a 49 años con un 34,5%. Concluyeron que la mayoría de pacientes estuvieron insatisfechos con la atención.

Alfaro B.²⁴ (2020) en El Salvador, determinaron el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. Fue un estudio cuantitativo, transversal-descriptivo. La muestra fueron 321 usuarios a los cuales se les aplicó el cuestionario SERVQUAL. Se reportó que en la dimensión tangibilidad la insatisfacción fue del 90% y en seguridad fue del 97%. Concluyeron que de acuerdo a su percepción los pacientes estaban satisfechos en un 85%.

Mena, et al²⁵ (2017) en Ecuador, valoraron el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica odontológica de Pregrado de la Universidad Central de Ecuador. Fue un estudio descriptivo-transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 162 participantes. Se reportó que el 97 % de los usuarios se encontraban satisfechos con la atención. La dimensión con mayor nivel de satisfacción fue seguridad y la con menor nivel de satisfacción fue capacidad de respuesta. Concluyeron que se deben realizar cambios para mejorar calidad de atención.

Dokeypar, et al² (2017) en Irán, evaluaron el nivel de la calidad de atención mediante percepciones y expectativas de los usuarios de los servicios dentales utilizando el modelo SERVQUAL. Fue un estudio transversal-descriptivo. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 385 pacientes. Se informó que la calidad de atención fue inferior a sus expectativas. La brecha más baja se relacionó con empatía (-1,16) y fiabilidad (-0,61). Concluyeron que se deben optar medidas para mejorar la calidad de atención a través de una correcta planificación.

Rocha J. et al²⁶ (2017) en Brasil, determinaron la importancia de la evaluación de expectativas y percepciones para mejorar la calidad del servicio odontológico. Fue un estudio transversal. Se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 379 pacientes. Los resultados muestran que la dimensión confiabilidad obtuvo la puntuación más baja (-3,71) ya que hubo mayor diferencia entre expectativas y percepciones. Asimismo, las mujeres presentaron una mayor prevalencia de

insatisfacción, así como los participantes de mayor edad y aquellos con menos alfabetización. Concluyeron que se requiere atención especializada en el servicio odontológico.

Es preciso que la calidad de la atención en el área de salud deba estar en niveles óptimos a fin de brindar atención adecuada pues es un componente esencial en las evaluaciones.²⁷ La atención de calidad depende de la perspectiva y satisfacción del usuario.²⁸ Es debido a esto que se requiere que los costos sean accesibles y sostenibles en el tiempo para así garantizar un servicio adecuado a fin de obtener una atención médica óptima satisfactoria para los usuarios.²⁹ Para producir un impacto positivo en salud de los pacientes, es necesaria una atención personalizada y de calidad así como el acceso a la cobertura universal de salud.³⁰

El conocer las necesidades de atención percibidas por los usuarios conduce a la creación de nuevas políticas de gestión pública, una mejor planificación de los organismos de salud, además de mecanismos para medir el progreso, propiciando así una mejora continua en los procesos, cubriendo brechas, generando mayor productividad, y competitividad con profesionales capacitados, competentes y con calidad humana.^{30,31}

El financiamiento de los sistemas de salud desempeña un rol importante para el beneficio de la cobertura universal en salud, en el caso de América Latina, una de las estructuras es el gasto privado además del presupuesto destinado a salud, ambos del producto bruto interno. Todo ello está relacionado con un buen funcionamiento de los sistemas de salud además del crecimiento económico dando así una mejor eficacia, eficiencia y calidad en el primer nivel de atención reduciendo inequidades.³²⁻³⁴

En evaluaciones realizadas a los establecimientos de salud se encontró un alto nivel de incumplimiento de las normas de salud lo cual generó una inadecuada prestación del servicio. Se reportó que el 38% de estos, no cumplieron con la normativa para su funcionamiento, el 36% no contaba con un horario de atención apto, el 28% no comenzaba la atención de manera puntual, el 27% no contaba con una buena infraestructura, más del 45% de los establecimientos no contaban con estudios elementales para la gestión del servicio del área de

la salud generando así un riesgo en tomar decisiones respecto a una atención de calidad y la percepción de los pacientes reflejados en insatisfacción y el 49% no cuentan con la programación de citas, lo cual se ve reflejado en largas horas de espera, una mala atención y trato, así como el incumplimiento de horarios de atención.³⁵

También se ha definido la satisfacción del usuario desde el cumplimiento de metas establecidas. Parasuraman informa que la satisfacción del usuario es el grado de discrepancia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones de desempeño de una organización de servicios. La expectativa es definida como los deseos de los clientes, y la percepción se define como las valoraciones de los consumidores sobre los servicios reales prestados.³⁶ Así mismo, la satisfacción del consumidor se encuentra relacionada de forma directa con la calidad,³⁷⁻³⁹ se encuentra relacionado con los deseos del paciente y la necesidad de sus problemas y el cómo abordarlos.⁴⁰

Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los clientes en los proveedores de servicios, el cual se denominó ServQual. Este modelo consta de un cuestionario elaborado en dos secciones; una correspondiente a las expectativas generales del encuestado en relación con el servicio investigado y otra que busca medir el juicio del usuario sobre el servicio prestado por la empresa con la que tuvo experiencia.^{11,12}

El modelo original consta de 22 preguntas en escala de Likert, con cinco opciones de respuesta para medir la expectativa y la percepción del servicio. La escala va de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo), lo que permite a los clientes calificar cada elemento en diferentes grados. En estas escalas, los números indican los pesos que los clientes consideran más o menos importantes, pudiendo determinar características o elementos que más se destacan.^{11,12}

Según Berry y Parasuraman esta herramienta se utiliza para evaluar las fortalezas y debilidades de la organización, a través de cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.¹² Respecto a la tangibilidad, comprende las apariencias de las instalaciones

físicas, equipos y personal. En relación a la confiabilidad, implica la capacidad de brindar el servicio estipulado de manera confiable y con precisión. En concomitancia con la capacidad de respuesta está relacionada con la intención de ayudar a los clientes con un servicio rápido. En seguridad, comprende el conocimiento y la cortesía de los empleados infundir confianza y confianza. Finalmente, en relación a la empatía implica el cuidado, persona; atención brindada al cliente. Según el modelo, al comparar la expectativa de servicio del cliente con la percepción del desempeño real, se puede medir la satisfacción.^{11,12,41}

Los valores positivos muestran que el cliente está satisfecho con alguna característica del servicio, mientras que los valores negativos muestran que el cliente está insatisfecho. Se ha utilizado un instrumento SERVQUAL en diversas categorías de servicios, como educación, hotelería, odontología y atención médica en institutos públicos como privados.⁴¹

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación:

Fue una investigación básica debido a que los resultados no tienen aplicación inmediata en la resolución del problema.⁴² El propósito de este tipo de investigaciones es desarrollar nuevas teorías⁴³, además de comprender mejor al estudio y su naturaleza propia.⁴⁴

3.1.2. Diseño de investigación:

Diseño no experimental, observacional, ya que sus variables no se manipularon, se observaron para posterior a ello analizarlas.⁴⁴

Así mismo se utilizó del tipo de enfoque cuantitativo; ya se recolectaron datos numéricos para una posterior evolución.⁴⁵

Es de diseño descriptivo, ya que se limitó a describir y registrar las características específicas de la muestra según la variable estudiada⁴⁶

Y según su dirección en el tiempo fue transversal, ya que recolectó la información necesaria de acuerdo a la variable en un momento específico por única vez.⁴⁷

3.2. Variables y operacionalización

La investigación constó de una variable denominada nivel de satisfacción con la calidad de atención odontológica. Esta se define conceptualmente cómo el cumplimiento de las expectativas y percepciones del usuario⁹, también cómo el resultado de la percepción del usuario de acuerdo a la calidad de atención brindada de los servicios de la salud.⁵² Operacionalmente se determina por medio del modelo SERVQUAL con 22 ítems para medir 5 dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. Variable cuantitativa con escala de medición nominal. Además de las variables de edad y sexo respectivamente.^{50,51} Operacionalización de las variables (Anexo 1).

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población:

La población estuvo conformada por todos los pacientes atendidos en el servicio de odontología de un Centro de Salud de la ciudad de Sullana que hacen un total de 835 pacientes de ambos sexos durante los meses de enero a julio del 2022. Esta información sobre el número de población total fue brindada por el área de estadística del mismo Centro de Salud (Anexo 2).

Criterios de inclusión: Pacientes mayores de edad, de ambos sexos, que autorizaron su participación en el estudio mediante el otorgamiento del consentimiento informado. Pacientes que se atienden de manera regular en el centro de salud y que pertenecen a la localidad de Sullana.

Criterios de exclusión: Pacientes menores de edad, que no autoricen su participación en el estudio, no se atiendan de manera regular en el centro de salud, que no sean de la localidad de Sullana, que refieran no saber leer ni escribir, que no cuenten con ningún grado de escolaridad o que presenten alguna discapacidad motora, auditiva o visual.

3.3.2 Muestra:

Estuvo conformada por 139 pacientes atendidos en el servicio de odontología (Anexo 3).

3.3.3 Muestreo:

Fue no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, y cómo instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL para medir el nivel de satisfacción con la calidad de atención percibida por parte del usuario. Dicho instrumento presenta 5 dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles;⁵² 22 ítems en escala

tipo Likert con una puntuación del 1 al 7, siendo 1 la puntuación menor y 7 la mayor, con escala de medición nominal, y valores satisfecho e insatisfecho.

El instrumento fue validado por Lara et al²³ (2020) en su artículo denominado “*Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima*” y fue tomado para su aplicación a partir de la Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud (MINSA).

La confiabilidad del cuestionario se determinó mediante prueba piloto. En la presente investigación se realizó una prueba piloto. Para ello se aplicó el cuestionario SERVQUAL a 30 pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud Mallares en Sullana – Piura. Los resultados se procesaron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach obteniéndose una puntuación de 0.948 que se interpreta como confiabilidad muy elevada (Anexo 4).

La calificación del nivel de satisfacción se logró mediante el análisis de los resultados, es decir, se consideró a los usuarios satisfechos a los valores positivos, esto se obtuvo mediante la resta entre Percepciones y expectativas, y los valores negativos a los pacientes insatisfechos, sus valores resultantes van del 1 al 7. Siendo 1 una menor puntuación y 7 la más alta.

3.5. Procedimientos

Se solicitó una carta de presentación a la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo filia Piura, la cual se entregó al Gerente del Centro de Salud vía correo electrónico con la finalidad de que se brinden las facilidades pertinentes para ejecutar la investigación (Anexo 5). Esta institución de salud se encuentra ubicada en Av. Panamericana Norte S/N Centro Poblado de San Miguel, Ignacio Escudero, provincia de Sullana, departamento de Piura. Una vez proporcionada la autorización por parte del centro de salud (Anexo 6), se procedió a realizar la recolección de datos de la población atendida en el servicio de odontología durante el año 2022 en el área de estadística. La muestra fue calculada a través del programa

Epidat dando un total de 139 que deberían ser incluidos en el estudio (Anexo 3). La ejecución de la presente tesis se desarrollará en el Centro de Salud Ignacio Escudero, del cual ya se obtiene el permiso (Anexo 7).

Calculada la muestra se procedió a coordinar con el responsable del servicio de odontología para acceder a los usuarios, informarles sobre el estudio y con su consentimiento aplicar el cuestionario. Se le informó a cada uno de los participantes que la información recolectada era exclusivamente para la investigación, y previo consentimiento otorgado por ellos mediante su firma (Anexo 8).

La investigación fue ejecutada durante el día en horario de 8:00 am hasta las 12:00 pm a finales del mes de octubre e inicios del mes de noviembre del 2022. El cuestionario fue aplicado a cada participante antes y después de la atención odontológica en dicho servicio. El tiempo de llenado del cuestionario fue de aproximadamente 15 minutos (Anexo 9).

Después de la aplicación de los cuestionarios se procedió a verificar su correcto llenado. Se aplicaron criterios de eliminación como por ejemplo que sea legible y comprensible y de esta manera evitar sesgo a la hora de tabular la información en el programa Excel 2019 para su posterior análisis estadístico. con letra legible y entendible para evitar errores o encuestas incompletas.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron tabulados en el programa Excel 2019 y analizados estadísticamente en Spss v. 26. Se realizó un análisis descriptivo y los resultados fueron expresados en tablas de frecuencia.

3.7. Aspectos éticos

Se aplicaron los principios éticos de Helsinki en relación a la autonomía ya que se entregó un consentimiento informado a los participantes de la investigación, este fue firmado voluntariamente por los pacientes antes de completar el cuestionario. Asimismo, se salvaguardó la confidencialidad de la información obtenida en cada cuestionario pues solo los investigadores tienen acceso a ella.^{48,49}

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	n	%
Insatisfecho	19	13,7
Satisfecho	120	86,3
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

En la tabla 1, se muestra que el 86,3% de los usuarios adultos se mostró satisfecho mientras que el 13,7% estuvo insatisfecho con la atención odontológica percibida en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 2. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión fiabilidad, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	Dimensión Fiabilidad	
	n	%
Insatisfecho	18	12,9
Satisfecho	121	87,1
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 2, reporta que respecto a la dimensión fiabilidad, el 87,1% de los usuarios adultos se mostraron satisfechos mientras que el 12,9% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 3. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión capacidad de respuesta, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	Dimensión Capacidad de Respuesta	
	n	%
Insatisfecho	17	12,2
Satisfecho	122	87,8
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 3, reporta que respecto a la dimensión capacidad de respuesta, el 87,8% de usuarios se mostró satisfechos mientras el 12,2% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 4. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión seguridad, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	Dimensión Seguridad	
	N	%
Insatisfecho	26	18,7
Satisfecho	113	81,3
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 4, reporta que respecto a la dimensión seguridad, el 81,3% de usuarios adultos se mostraron satisfechos mientras que el 18,7% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 5. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión empatía, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	Dimensión Empatía	
	n	%
Insatisfecho	19	13,7
Satisfecho	120	86,3
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 5, reporta que respecto a la dimensión empatía, el 86,3% de usuarios se mostró satisfecho mientras que el 13,7% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 6. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud en la dimensión aspectos tangibles, Sullana 2022.

Nivel de satisfacción	Dimensión Aspectos Tangibles	
	n	%
Insatisfecho	26	18,7
Satisfecho	113	81,3
Total	139	100

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 6, reporta que respecto a la dimensión seguridad, el 81,3% de usuarios se mostró satisfecho mientras que el 18,7% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida en un centro de salud, Sullana 2022.

Tabla 7. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según sexo, Sullana 2022.

Sexo	Nivel satisfacción con la atención odontológica percibida		Total	p*
	Insatisfecho	Satisfecho		
Masculino	n	12	62	74
	%	16,2	83,8	
Femenino	n	7	58	65
	%	10,8	89,2	
Total	N	19	120	139
	%	13,7	86,3	

*Prueba de chi cuadrado.

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 7, reporta que, respecto al sexo, el 83,8% de los usuarios del sexo masculino se mostraron satisfechos, mientras que el 16,2% se mostraron insatisfechos. Asimismo, para el sexo femenino, el 89,2% de los usuarios de mostraron satisfechos mientras que el 10,8% insatisfechos con la atención odontológica percibida.

Dado que el nivel de significancia de la prueba fue mayor a 0.05 ($p= 0.351$) podemos decir que no existe evidencia estadística suficiente para inferir que existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y el sexo.

Tabla 8. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según edad, Sullana 2022.

Edad en años	Nivel satisfacción con la atención odontológica percibida		Total	p*
	Insatisfecho	Satisfecho		
18 - 29	n	4	35	0,538
	%	10,3	89,7	
30 - 59	n	10	65	
	%	13,3	86,7	
60 a +	n	5	20	
	%	20	80	
Total	N	19	120	
	%	13,7	86,3	

*Prueba de chi cuadrado.

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 8, reporta que respecto a los grupos de edades el 89,7% de los usuarios entre 18-29 años se mostraron satisfechos, mientras que el 10,3% insatisfechos. Los participantes entre 30-59 años, el 86,7% de mostró satisfecho mientras que el 13,3% insatisfecho. Por último, el grupo de edad de 60 a +, un 80% se mostró satisfecho, mientras que el 20% insatisfecho con la atención odontológica percibida por los usuarios. Dado que el nivel de significancia de la prueba fue mayor a 0.05 ($p= 0.538$) podemos decir que no existe evidencia estadística suficiente para inferir que existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y la edad.

Tabla 9. Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud según nivel de estudio, Sullana 2022.

Nivel de estudio	Nivel satisfacción con la atención odontológica percibida		Total	p*
	Insatisfecho	Satisfecho		
Primaria	n	8	36	0,304
	%	18,2	81,8	
Secundaria	n	11	66	
	%	14,3	85,7	
Superior Técnico	n	0	13	
	%	0	100	
Superior Universitario	n	0	5	
	%	0	100	
Total	n	19	120	
	%	13,7	86,3	

*Prueba de chi cuadrado.

Fuente: SERVQUAL aplicado por los investigadores.

La tabla 9 reporta que, respecto al nivel de estudio, el 81,8% de los participantes con nivel de estudio primario se mostraron satisfechos, mientras que el 18,2% insatisfechos, los participantes con nivel de estudio secundario se mostraron satisfechos en un 85,7% mientras que el 14,3% insatisfechos, los usuarios con nivel superior técnico se mostraron en un 100% satisfechos al igual que los usuarios con nivel superior universitario. Dado que $p > 0.05$ podemos decir que no existe evidencia estadística suficiente para inferir que existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y el nivel de estudio.

V. DISCUSIÓN

Se determinó el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022. Se reportó que el 86,3% de los usuarios se mostró satisfecho mientras que el 13,7% se mostró insatisfecho con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022. Estos resultados fueron similares con los publicados por Amau, et al¹⁰ quienes encontraron que el 82.49% de los usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida. Esta similitud se pudo deber a que ambas poblaciones provenían de sectores urbanas, más aún porque ambos estudios fueron realizados en Perú, en contexto temporal y socioeconómico semejante pues fue realizada en el mismo año. Del mismo modo; Himawati, et al²¹, Alfaro²⁴ y Mena et al²⁵ informaron niveles de satisfacción de los usuarios con la atención odontológica de 48.5%, 85% y del 97% respectivamente. La variabilidad en estas frecuencias probablemente tenga sustento en el tipo de población estudiada pues los usuarios encuestados provenían mayoritariamente de clínicas odontológicas universitarias donde existe un mayor cuidado en la atención pues de ellas depende la nota otorgada a los estudiantes además que se encuentran bajo supervisión profesional.

Estos resultados, sin embargo, difieren de los informados por Lara, et al²³ quienes reportaron una insatisfacción del 88,6 % en su población estudiada. Esta distinción probablemente este relacionada al tamaño de la población y a su origen, pues, aun cuando ambas poblaciones fueron peruanas, la del estudio de Lara, et al²³ se realizó en un hospital de la capital que recibe mayor flujo de pacientes de diversas partes del país, con diversas costumbres y diferentes niveles académicos que podrían haber influido en su percepción negativa de la atención, lo que se tradujo en una alta insatisfacción.

Por su parte, Sitaraman, et al²², reportó que los puntajes de percepción y valores de brecha fueron positivos tanto para expectativas cómo para percepción. Similar a lo informado por Dokeypar, et al², Rocha, et al²⁶ quienes informaron que la calidad de atención fue inferior a sus expectativas habiendo una gran diferencia entre ellas.

Respecto a lo encontrado en la dimensión fiabilidad, se obtuvo que el 87.1% de los usuarios se mostraron satisfechos mientras que el 12.9% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida. Estos resultados fueron similares con los publicados por Amau, et al¹⁰ quienes encontraron que el 73.6% de los usuarios se mostraron satisfechos en la dimensión fiabilidad. Este parentesco pudo haberse dado porque ambas poblaciones fueron peruanas, en sectores urbanos y durante el mismo año. Además, se informó que el personal de salud dio información adecuada a los usuarios, se cumplieron los horarios pactados y se encontraron citas disponibles.

En contraste, Himawati, et al²¹, Lara, et al²³, Mena, et al²⁵ informaron niveles de satisfacción en la dimensión fiabilidad de 51%, 50.8%, y del 97% respectivamente. Probablemente estas distinciones se sustenten en el tipo de población estudiada, pues los antecedentes realizaron sus investigaciones en clínicas odontológicas universitarias, y como se sabe, en estos centros de atención y formación profesional existe una mayor exigencia de brindar una atención de calidad, confiable minimizando riesgos para el usuario además de que se encuentran en todo momento bajo supervisión del docente responsable.

A pesar que, las investigaciones mencionadas anteriormente se realizaron en entornos, poblaciones y países distintos, presentaron resultados similares respecto al nivel de satisfacción con la atención odontológica. Esto se sustenta en lo publicado por Aria, et al¹⁴, quienes enuncian que el instrumento SERVQUAL se ha utilizado en diferentes entornos del sistema de salud y que al medir la percepción del paciente respecto a la calidad de atención percibida siempre estará sujeto a la subjetividad del participante.

En relación a ello, Alfaro²⁴, informó que el 91% de los usuarios se mostraron satisfechos en la dimensión fiabilidad, pero hubo un 1% que indicó encontrarse insatisfecho, además informaron que lo percibían de esa manera porque los tiempos para la atención en el servicio eran prolongados y la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes no era oportuna. Por su parte, Dokeypar, et al², encontraron que la brecha más baja en el SERVQUAL estuvo relacionado a la dimensión fiabilidad con -0,61. Esto probablemente este relacionado a la falta de confianza en el profesional de la salud, lo cual fue manifestado por los usuarios durante la aplicación de la encuesta.

Con relación a lo reportado para la dimensión capacidad de respuesta, se observó que el 87.8% de usuarios se mostraron satisfechos, mientras el 12.2% insatisfechos con la atención odontológica percibida. Estos resultados fueron similares con los notificados por Amau, et al¹⁰, Himawati, et al²¹, Mena et al²⁵ y Alfaro²⁴ quienes informaron niveles de satisfacción de 64.9%, 50%, 93% y 92% respectivamente para la misma dimensión. Ellos comunicaron que los pacientes informaron que percibieron una atención rápida y una óptima disposición del profesional para proporcionar la atención, esto guarda relación con lo propuesto por Arias et al¹⁴, quienes refieren que esta dimensión implica que la satisfacción del usuario se debe a la eficacia de la atención percibida, además de la predisposición del personal de salud para atender al paciente y garantizar un servicio adecuado y de calidad.²⁹

Sin embargo, estos resultados difieren de los informados por Lara, et al²³ quienes reportaron que el 69.12% de los usuarios se mostraron insatisfechos en la dimensión capacidad de respuesta. Esto pudo deberse a que, en la investigación de Lara, et al²³ la población de estudio provenía de un hospital de mayor jerarquía el cual recibe un mayor flujo de pacientes lo que ocasiona un prolongamiento en el tiempo de espera para recibir las atenciones, además de que se manifestó aplazamiento de las citas lo que causa incomodidad en los usuarios que se tradujo en una mayor insatisfacción a causa de percepción negativa de la atención.

En los resultados hallados para la dimensión seguridad, se observa que el 81.3% de usuarios se mostró satisfecho y el 18.7% insatisfecho con la atención odontológica percibida. Estos guardan relación con los publicados por Amau, et al¹⁰, Himawati, et al²¹, Alfaro²⁴, Mena, et al²⁵ quienes informaron niveles de satisfacción de 84.01%, 46.3%, 97% y 99% respectivamente para la misma dimensión. La similitud en los resultados se pudo deber a que estos estudios fueron realizados en instituciones de salud organizadas que impartían seguridad en los tratamientos, confianza entre personal y paciente además de buscar siempre minimizar cualquier riesgo para los usuarios. Sin embargo, estos resultados difieren de los informados por Lara, et al²³ quienes comunicaron que el 54.02% de los usuarios participantes del estudio se mostraron insatisfechos en la dimensión seguridad, y como se ha mencionado,

la insatisfacción estaría asociada a la sobrecarga de pacientes que recibe el hospital, lo que sobrecarga también la labor del profesional de salud, obligándolos a cumplir con las atenciones y sin considerar la satisfacción del paciente con dicha atención.

También se ha informado que para la dimensión empatía, el 86.3% de usuarios participantes se mostraron satisfechos con la atención odontológica percibida, mientras que, el 13.7% se mostraron insatisfechos. Estos resultados fueron similares con los publicados por Amau, et al¹⁰, Himawati, et al²¹, Alfaro²⁴ y Mena, et al²⁵ quienes informaron niveles de satisfacción para la dimensión empatía de 84.77%, 46.3%, 94% y 99% respectivamente. Estos resultados se fundamentan en lo importante que es que el usuario perciba una atención de calidad, que satisfaga sus expectativas, pues en estos antecedentes las poblaciones son distintas en su origen, se cumplieron los indicadores de empatía por parte del profesional por ello la mayoría estuvo satisfecho.

Pero, así como hay estudios que guardan similitud con lo reportado en esta investigación también hay otros que difieren como los reportados por Dokeypar, et al², quienes comunicaron niveles bajos de satisfacción respecto a la dimensión empatía(-1,16) y esto se corrobora con lo informado por Lara, et al²³ quienes reportaron que el 66.44% de los usuarios se encontraron insatisfechos en la dimensión empatía, y como se ha sustentado anteriormente, muchas veces el exceso de carga laboral y el cumplimiento de tasas de atención influye mucho en cómo es percibida la atención por parte de los usuarios. Por ello, es importante que el profesional de salud mantenga una vocación de servicio, orientada a una atención personalizada del paciente y dirigida a satisfacer sus necesidades de salud en un tiempo razonable lo que favorecería a mejorar el vínculo de confianza entre el paciente y el servidor de salud.

Respecto a la dimensión aspectos tangibles, se reportó que el 81.3% de usuarios se mostró satisfecho mientras que el 18.7% se mostraron insatisfechos con la atención odontológica percibida. Estos resultados fueron similares con los publicados por Alfaro²⁴ y Mena, et al²⁵ quienes encontraron que el 90% y 97% de usuarios, respectivamente, se mostraron satisfechos en la dimensión de tangibilidad. Todo lo mencionado anteriormente se puede corroborar mediante la teoría de Aria et al¹⁴, esta refiere que esta dimensión

comprende las características físicas de un servicio, la presencia de los profesionales, equipos e instalaciones. Además, para el caso de los organismos del estado, el financiamiento de los sistemas de salud desempeña un rol fundamental en salud debido a que el gasto privado y presupuesto se relacionan con el buen funcionamiento de estos sistemas como su crecimiento económico dando una mejor eficiencia y eficacia de la atención.³²⁻³⁴

Por otra parte, estos resultados difieren de los informados por Amau, et al¹⁰, Himawati, et al²¹, Lara, et al²³ quienes reportaron insatisfacción de los usuarios con la atención odontológica en la dimensión de elementos tangibles de 55.33%, 51%, y 67.74% respectivamente. La variabilidad en estas frecuencias probablemente tenga sustento en el tipo de población estudiada, costumbres variadas además de distintos niveles académicos esto se debió a la gran afluencia la cual se vio reflejada en instituciones con foro lleno, salas de espera y consultorios ocupados, todo ello produciendo incomodidad hacia el usuario.

En relación a la influencia del sexo del usuario en la percepción de la satisfacción del paciente con la atención obtenida se reportó que el 83.8% de los usuarios del sexo masculino se mostraron satisfechos, mientras que el 16.2% se mostraron insatisfechos. Asimismo, para el sexo femenino, el 89.2% de los usuarios de mostraron satisfechos mientras que el 10.8% insatisfechos con la atención odontológica percibida, sin embargo, no se encontró relación estadística ($p > 0,05$) entre el sexo y el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por los usuarios. Estos resultados fueron similares a lo reportado por Amau, et al¹⁰, quienes mostraron que la satisfacción fue mayor en pacientes del sexo femenino en un 100%, mientras que en el sexo masculino se mostraron satisfechos en un 79.82%. Esta similitud pudo deberse a que la investigación de Amau, et al¹⁰ también fue realizada en una población peruana. Sin embargo, difieren con lo comunicado por Lara, et al²³ en sus resultados muestra que el 49.4% de los participantes del sexo masculino y el 39.2% del sexo femenino se mostraron insatisfechos. Esto pudo deberse a la proporcionalidad encontrada en los participantes pues la mayoría de ellos fue del sexo masculino con una mínima participación femenina.

En relación a los grupos de edades, se encontró independientemente a la edad, la mayoría de ellos estuvo satisfecho con la atención odontológica percibida,

con frecuencia de 89.7% para usuarios de entre 18-29 años, de 86.7% usuarios de entre 30-59 años y de 80% para usuarios de 60 años a más, pero, no se reportó relación estadística entre la edad y el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por los usuarios. Estos resultados son concordantes con los notificados por Amau, et al¹⁰, quienes reportaron que tanto, pacientes jóvenes, adultos y adultos mayores en una población peruana, mostraron índices de satisfacción del 93.91%, 73.6% y 86% respectivamente. Sin embargo, no se encontró relación estadística entre la edad y el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por el usuario. Sin embargo, estos resultados difieren de los informados por Lara, et al²³ quienes reportaron frecuencias de insatisfacción del 21.9%, del 34.5%, del 21,2% y del 7,1 % en usuarios de 25 a 34, 35-49, 50-64 y de 65 años a más, respectivamente.

Respecto al nivel de estudio, se reportó la satisfacción fue de 81.8% en participantes con nivel de estudio primario, del 85.7% con nivel secundario, del 100%, en participantes con nivel superior. No se reportó relación estadística ($p>0,05$) entre el nivel de estudio del participante y el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida. Dichos resultados fueron similares a los informados por Amau, et al¹⁰, quienes reportaron frecuencia de satisfacción del 96.39% en participantes con educación secundaria, y del 84.62% y 72.9% en participantes con educación superior técnica y universitaria, respectivamente. Esto se fundamenta en que teóricamente se sabe que, a mayor nivel de educación, mayor comprensión de la realidad lo cual se traduce en un criterio más justo para definir una atención. Estos resultados, sin embargo, difieren de los informados por Lara, et al²³ quienes manifestaron niveles superiores de insatisfacción de los usuarios con la atención recibida de 47.2%, 21.9% y 17.4% con niveles de educación superior técnico, universitario y secundaria respectivamente.

VI. CONCLUSIONES

1. La mayoría de usuarios adultos estuvieron satisfechos con la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
2. La mayoría de los usuarios adultos estuvieron satisfechos con la dimensión fiabilidad de la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
3. La mayoría de los usuarios adultos estuvieron satisfechos con la dimensión capacidad de respuesta de la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
4. La mayoría de los usuarios adultos estuvieron satisfechos con la dimensión seguridad de la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
5. La mayoría de los usuarios adultos estuvieron satisfechos con la dimensión empatía de la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
6. La mayoría de los usuarios adultos estuvieron satisfechos con la dimensión aspectos tangibles de la atención odontológica percibida en un Centro de salud, Sullana 2022.
7. No existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y el sexo.
8. No existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y la edad.
9. No existe relación entre el nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud de Sullana en 2022 y el nivel de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Evaluar los aspectos a mejorar en la atención odontológica para que el 100% de usuarios del Centro de salud Sullana se encuentren satisfechos.
2. Establecer las razones del porqué los usuarios perciben que las atenciones odontológicas en el Centro de salud Sullana no son confiables o seguras, en relación a la dimensión fiabilidad.
3. Determinar qué factores influyen en el retraso de las atenciones odontológicas en el Centro de salud Sullana para incrementar la satisfacción respecto a la dimensión capacidad de respuesta.
4. Determinar los factores que influyen en la comunicación entre el odontólogo y el usuario durante las atenciones odontológicas en el Centro de salud Sullana para incrementar la satisfacción respecto a la dimensión seguridad.
5. Determinar los factores que influyen en el trato del odontólogo hacia el usuario durante las atenciones odontológicas en el Centro de salud Sullana para incrementar la satisfacción respecto a la dimensión empatía.
6. Establecer los factores que influyen en la falta de implementación del servicio odontológico en el Centro de salud Sullana para incrementar la satisfacción respecto a la dimensión aspectos tangibles.
7. Establecer estrategias para mejorar la satisfacción de los usuarios frente a la atención odontológica percibida independiente del sexo del paciente.
8. Proponer estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención proporcionada en el servicio de odontología de los hospitales hacia los usuarios independientemente de su edad.
9. Proponer estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención proporcionada en el servicio de odontología de los hospitales hacia los usuarios independientemente de su nivel académico.

REFERENCIAS

1. Husain F, Parinringi S, Hair A. Factors Affecting dental center Service Quality in Indonesia. APESB [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]; 19: e4269. Disponible en: <http://doi.org/10.4034/PBOCI.2019.191.53>
2. Dokeypar N, Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J [Internet] 2018. [Citado 09 Oct 2022]; 15(6): 430-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>
3. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. Pak J Med Sci [Internet] 2021. [Citado 09 Oct 2022];37(3):751-756. Disponible en: <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.3436>
4. Samad R, Akbar F, Pasiga BD, Pratiwi R, Anwar A, Djamaluddin N, et al. Evaluation of patient satisfaction on quality of public dental health service from different dimensions in Indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2018 [Citado 23 Julio 2022];18(1):1–8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4034/pboci.2018.181.49>
5. Husain F, Daeng B, Samad R, Pratiwi R, Irma A, Djamuluddin N, Sridevianti. Comparison Repeat and first visit patient's satisfaction with service quality at dental health centre, Bantaeng Distric, Indonesia, 2018. Disponible en: http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjJIMmM0YTAxYzdiNWYzNWMwOWY4NGNkNTJkNjIiNmI3OGQ3MGI3Nw==.pdf
6. Forjanic M, Dermol V. Satisfaction with dentist practice services in Slovenia. Management Challenges in a Network Economy [Internet] 2017. [Citado 09 Oct 2022]; 625-635. Disponible en: <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-21-5/papers/ML17-156.pdf>

7. Al Saffan Al Saffan A, Babsail R, Al Shilawy Y, Alsoqair Y, Murshid L, Alshehri R, et al. Patient's satisfaction with dental clinics and treatment at Riyadh Elm University. Saudi J Oral Sci [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]; 6:72-6. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4103/sjos.SJOralSci_71_18
8. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública (Bogotá) [Internet]. 2018 [Citado 23 Julio 2022]; 20(2):254–7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
9. Saub R, Jaapar M, Musa G, Moghavvemi S. Dental tourist's satisfaction and loyalty intention with dental care services in Malaysia. Malaysian Dental Journal [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]: 1: 1-21. Disponible en: <https://web.mda.org.my/wp-content/uploads/2021/11/2019-01-01-drmustaffa1.pdf>
10. Amau J, León R, Ticona R, Estrada L. Satisfacción con la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la Covid-19. Revista Cubana de Medicina Militar [Internet] 2022. [Citado 09 Oct 2022]; 51(1): e02201824. Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824/1264>
11. Badruridzwanullah A, Ismail M, Abdul A. Level of satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia. Oman Medical Journal [Internet] 2018. [Citado 09 Oct 2022]; 33(5): 416-422. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5001/omj.2018.76>
12. Mendanha B, Batista M, da Silva T, da Silva E. Application of the SERVQUAL tool for analysis of service quality: case study in a dental clinic. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas [Internet] 2020. [Citado 09 Oct 2022]; 15(3): 230 - 254. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15675/gepros.v15i3.2582>
13. Oecd, The World Bank. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020: Latinoamerica y el Caribe 2020. Paris Cedex, Francia: Organization

- for Economic Co-operation and Development (OECD); [Internet] 2020. [Citado 23 Julio 2022] Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/740f9640-es/index.html?itemId=/content/publication/740f9640-es>
14. Agung P. Patient satisfaction of dental and oral health service facility based on digital patient experience driven innovation. IEOM Society International [Internet] 2021. [Citado 09 Oct 2022]; 3-5: 23988-3997. Disponible en: <http://ieomsociety.org/proceedings/2021monterrey/721.pdf>
 15. Dávila D, Casaro G, Torres V, Castilo Y. Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. Cuerpo méd [Internet] 2018. [Citado 09 Oct 2022]; 11(3): 199-200. Disponible en: <http://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/420>
 16. Salud OMS. Organización Mundial de la Salud/Calidad de atención [Internet]; 2020. [Consultado 19 Set 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
 17. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet] 2019. [citado 09 Oct 2022]; 36(4): 620-8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
 18. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Gamica G, Munares O, del Carmen J. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de Salud Peruanos: análisis Secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An Fac med. [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]; 80(3): 299-97. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
 19. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo- Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020. [Citado 16 Nov 2022]; 20(3): 397-403. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

20. La Torre A, Oyola A, Quispe M. Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Área del Perú. Mayo, 2014. Revista Gerencia y políticas de Salud. [Internet] 2018. [Citado 16 Nov 2022]: 17(34): 1657-7027. Disponible en: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
21. Himawati M, Rengganis K, Adawiyah R, Fasya D, Rosida U, Fritiyana N. Overview of patients satisfaction level at dental clinic Cimahi Tengah Health Center Indonesia. Jorunal of Health and Dental Sciences [Internet] 2021. [Citado 09 Oct 2022]; 01(2): 197-208. Disponible en: <http://jhds.fkg.unjani.ac.id/index.php/jhds/article/view/27/19>
22. Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Assessment of service quality in special care dentistry department using SERVQUAL model. J Indian Acad Oral Med Radio [Internet] 2020. [Citado 19 Oct 2022]; 32:209-15. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4103/jjaomr.jjaomr_69_20
23. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol Herediana [Internet] 2020. [Citado 09 Oct 2022]; 30(3): 145-52. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
24. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. Crea Ciencia [Internet] 2021. [Citado 09 Oct 2022]; 13(2): 47-60. Disponible en: <https://doi.org/10.5377/creaciencia.v13i2.11821>
25. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los usuarios de la clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central de Ecuador. Revista Publicando [Internet] 2017. [Citado 09 Oct 2022]; 4(11): 218-237. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383

26. Rocha J, Pinto A, Batista M, Simpson J, Ambrosano G. The importance of the evaluation of expectations and perceptions to improve the dental service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance* [Internet] 2017. [Citado 19 Oct 2022]; 30(6): 568-576. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2016-0008>
27. Rai N, Tyrrell H, Carey C, Tiwan T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health* [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]; 19: 268. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
28. Bansal M, Gupta N, Saini GK, Sharma N. Satisfaction level among patients visiting a rural dental institution toward rendered dental treatment in Haryana, North India. *J Edu Health Promot* [Internet] 2018. [Citado 09 Oct 2022]; 7(81): 1-5. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29963574/>
29. Tupac N, Quispe M, Alomia D, Geraldo L. Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Pakamuros* [Internet]. 2021 [Citado 23 Julio 2022];9(4):68–82. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238>
30. Syed SB, Leatherman S, Mensah-Abrampah N, Neilson M, Kelley E. Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ* [Internet]. 2018 [Citado 23 Julio 2022];96(12):799. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.2471/BLT.18.226266>
31. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri* [Internet]. 2021 [Citado 23 Julio 2022];2(1):43–51. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
32. Titelman D, Cetrángolo O, Acosta OL. Universal health coverage in Latin American countries: how to improve solidarity-based schemes. *Lancet* [Internet]. 2015 [Citado 23 Julio 2022];385(9975):1359–63. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)61780-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61780-3)
33. Atun R, de Andrade L, Almeida G, Cotlear D, Dmytraczenko T, Frenz P, et al. Health-system reform and universal health coverage in Latin

- America. Lancet [Internet]. 2015 [Citado 23 Julio 2022];385(9974):1230–47. Disponible en: [http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736\(14\)61646-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61646-9)
34. Báscolo E, Houghton N, Del Riego A. Lógicas de transformación de los sistemas de salud en América Latina y resultados en acceso y cobertura de salud. Rev Panam Salud Publica [Internet]. 2018 [Citado 23 Julio 2022];42. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.26633/rpsp.2018.126>
35. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [Citado 23 Julio 2022];36(2):304–11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
36. Aboubakr R, Bayoumy H. Evaluating educational service quality among dentistry and nursing students with the SERVQUAL model: A cross-sectional study. J Taibah Univ Med Sci [Internet]. 2022 [Citado 11 Julio 2022]; 17(4): 648-657. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jtumed.2022.01.009>
37. Ploscaru C, Popescu D, Rotea C, Logofătu M. Study on Performance evaluation of services provided in a public hospital. New trends in Sustainable Business and Consumption. [Internet]. 2018 [Citado 11 Julio 2022];35-43. Disponible en: http://basiq.ro/papers/2019/Study_on_Performance_Evaluation_of_Services_Provided_in_a_Public_Hospital.pdf
38. Akbar F, Pasinringi S, Awang A. Factors affecting dental center service quality in Indonesia. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr [Internet]. 2019 [Citado 23 Julio 2022];19(1):1–11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4034/pboci.2019.191.53>
39. Terán N, Gonzáles J, Ramírez R, Palomino D. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. [Internet]. 2021 [Citado 10 Julio 2022];5(1):1184–97. Disponible en: http://dx.doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320

40. Shafei I, Walburg J, Taher A. Verifying alternative measures of healthcare service quality. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2019 [Citado 23 Julio 2022];32(2):516–33. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1108/ijhcqa-05-2016-0069>
41. Aria Y, Ferdous S. Effect of service quality and patient satisfaction: How dental Hospital in Indonesia Deal with that? *European Journal of Social Sciences Studies* [Internet] 2019. [Citado 09 Oct 2022]; 4(5): 38-55. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5281/zenodo.3547671>
42. Parreño A. Metodología de la investigación en salud. 1era edición. Riobamba: ESPOCH; 2016 [Citado 01 de setiembre 2022]. Disponible en: <http://biblioteca.espoch.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=68911>
43. Garcés H. Investigación científica. 1era edición. Ediciones Abya-Yala; 2000 [Citado 01 de setiembre 2022]. Disponible en: https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1356&context=abya_yala
44. Arias J, Holgado J, Tafur T, Vásquez M. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis. 1era edición digital. Edit. Instituto Universitario de innovación ciencia y tecnología Inudi Perú SAC; 2022. [Citado 01 de setiembre 2022]. Disponible en: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf
45. Hernández S, Fernández B. Metodología de la Investigación. [Internet]. 6th ed.: Mc Graw Hill; 2014 [Citado 23 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
46. Ñaupas H, Mejía M, Novoa E, Villagómez P. Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de tesis. [Internet]. 4th ed. Colombia: Ediciones de la U; 2014 [Citado 23 Julio 2022].

- Disponible en: <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-master-tesis-metodologica-de-la-investigacion-cuantitativa-cualitativa-y-redaccion-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupaspaitacc81n-2014.pdf>
47. Arias G, Covinos M. Diseño y Metodología de la investigación. [Internet] Primera edición, EIRL EC editor; 2021 [Citado 23 Julio 2022]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/352157132_DISENO_Y_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
48. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la asociación médica mundial Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos [Internet]. 2017 [Consultado 4 Set 2022]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
49. Universidad César Vallejo. Código de Ética en Investigación, vicerrectorado de investigación. [Internet] 2020 [Citado 23 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/tecnicas-e-instrumentos-para-la-investigacion/anexo-01-rcun00340-2021-ucv-actualizacion-codigo-de-etica/25236211>
50. Rodríguez N. Envejecimiento: Edad, Salud y Sociedad. Horiz. Sanitario [Internet] 2018. [Citado 10 Oct 2022]; 17(2): 87-88. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v17n2/2007-7459-hs-17-02-00087.pdf>
51. Abad F, Ramírez R, Fernández S, Ramírez R. Importancia del sexo/género y su distinción en la investigación biomédica. Hacia Promoc Salud [Internet] 2019. [Citado 10 Oct 2022]; 24(2): 11-13. Disponible en: <https://doi.org/10.17151/hpsal.2019.24.2.2>
52. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 1-58. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida	Es el resultado de la percepción del paciente respecto al cumplimiento de sus expectativas de acuerdo a la atención odontológica. ⁵¹	Por medio de SERVQUAL con 22 ítems para medir las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles. ⁵¹	Fiabilidad Ítems 1-5	Satisfecho Insatisfecho	Nominal
			Capacidad de respuesta Ítems 6-9		
			Seguridad Ítems 10-13		
			Empatía Ítems 14-18		
			Aspectos tangibles Ítems 19-22		
EDAD	Implica una serie de cambios, aparición enfermedades e incapacidad en las personas. ⁴⁹	Cantidad de años cumplidos desde el momento del nacimiento		>18 años	Intervalo

SEXO	Características propias biológicas y fisiológicas que posee una persona. ⁵⁰	Pacientes de odontología de un Puesto de Salud		Masculino Femenino	Nominal
NIVEL DE ESTUDIO	Grado de conocimientos que posee una persona.	Niveles de estudio que se presenta cada usuario.		Analfabeto Primaria Secundaria Superior técnico Superior Universitario	Nominal

ANEXO 2:

**REPORTE DE ATENDIDOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE
ODONTOLOGÍA POR EL ÁREA DE ESTADÍSTICA**



**REPORTE DE ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA EN EL CS IGNACIO
ESCUDERO, DURANTE EL AÑO 2022**

Mes	Atendidos
Enero	70
Febrero	104
Marzo	84
Abril	52
Mayo	266
Junio	105
Julio	154
Agosto	
Septiembre	
Octubre	
Noviembre	
Diciembre	
TOTAL	835

Fuente: Base de datos HISWEB

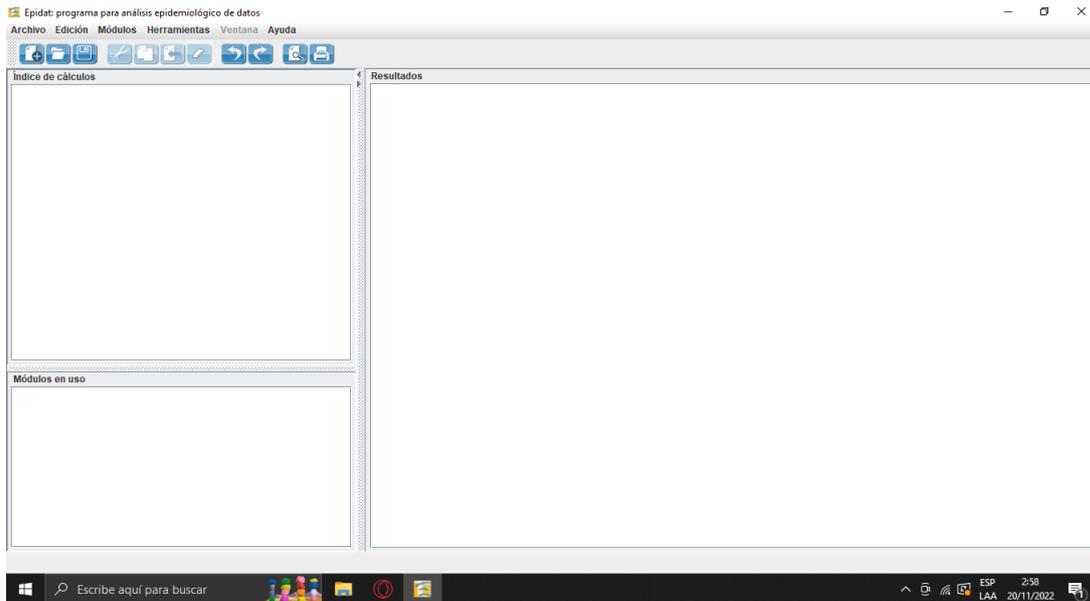
ANEXO 3

CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

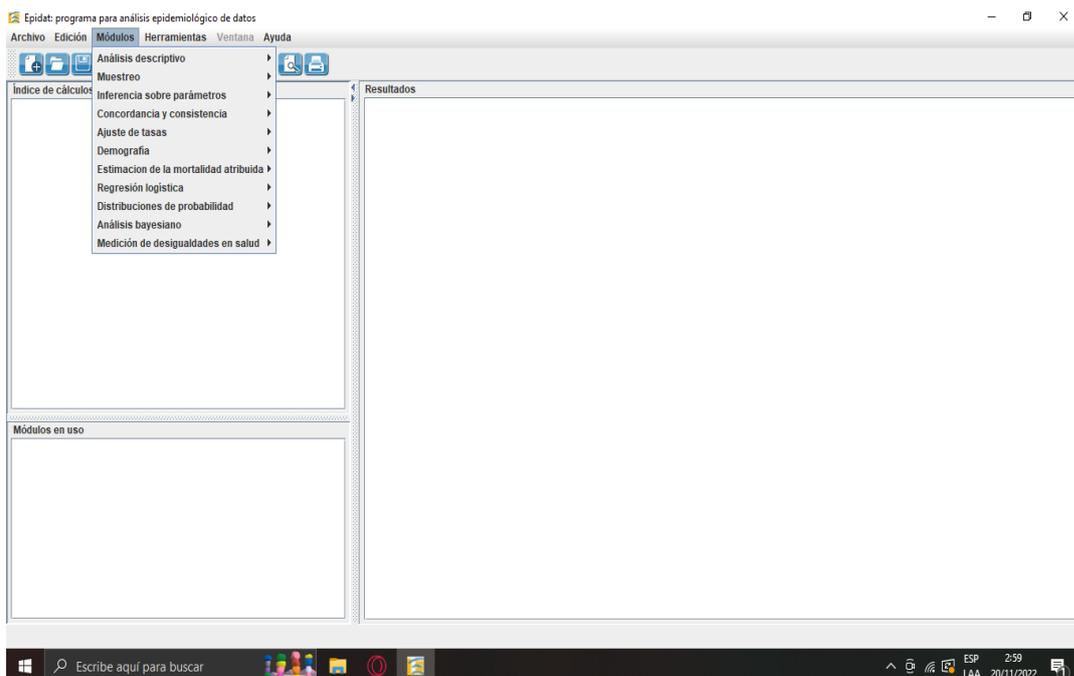
Se determinó la muestra a través del software estadístico EPIDAT. Obteniendo como resultado a 139 pacientes para el estudio.

A continuación, los pasos usados en EPIDAT:

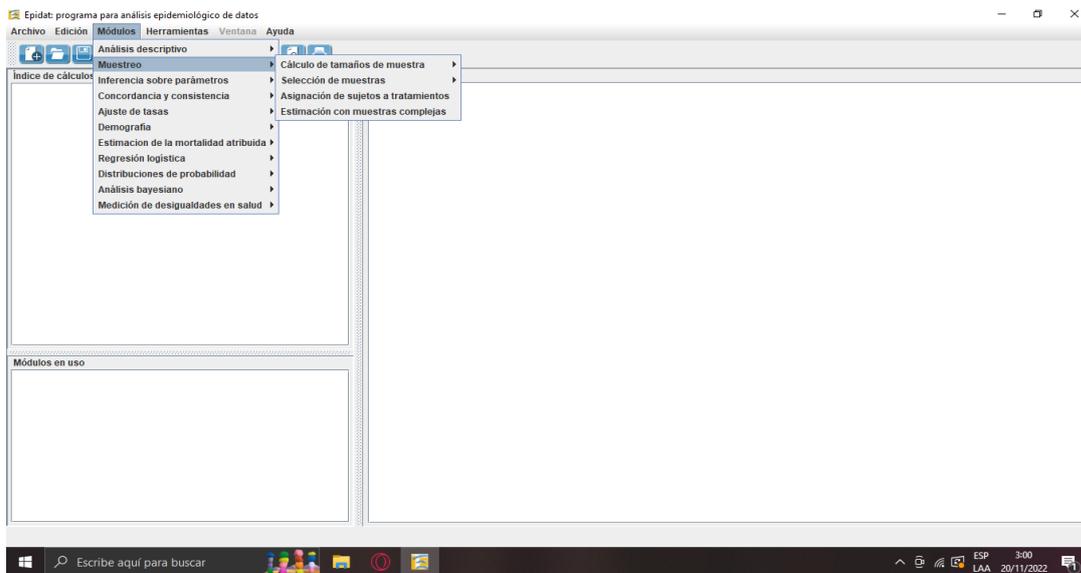
PASO 1 : EJECUTAR EPIDAT Y ABRIR PROCESO NUEVO.



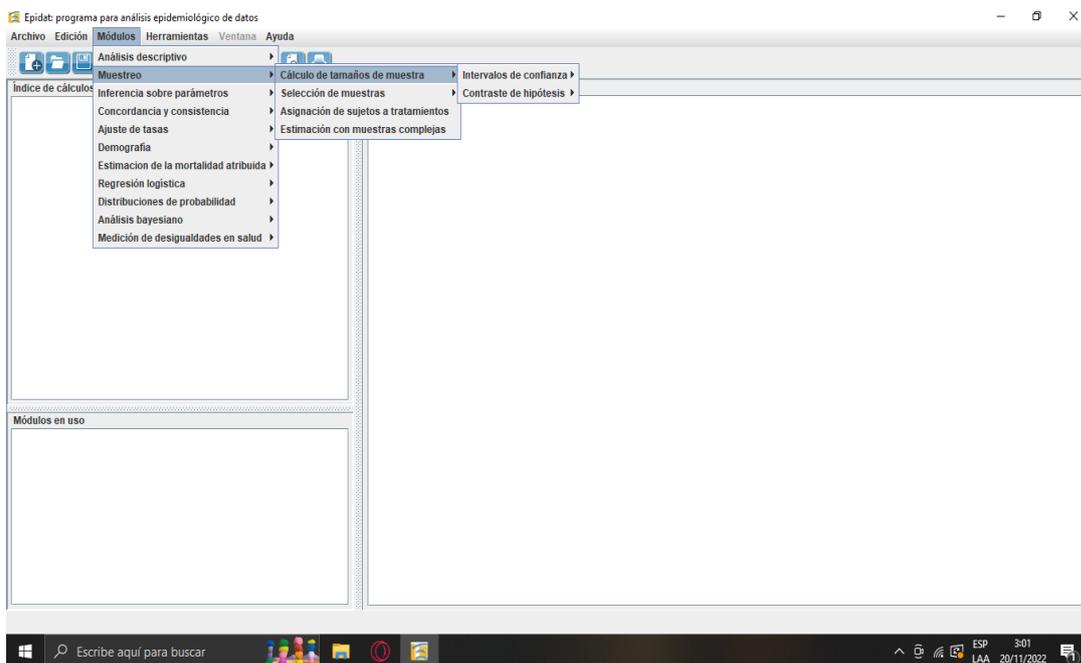
PASO 2: DIRIGIRNOS AL MENÚ - MÓDULOS.



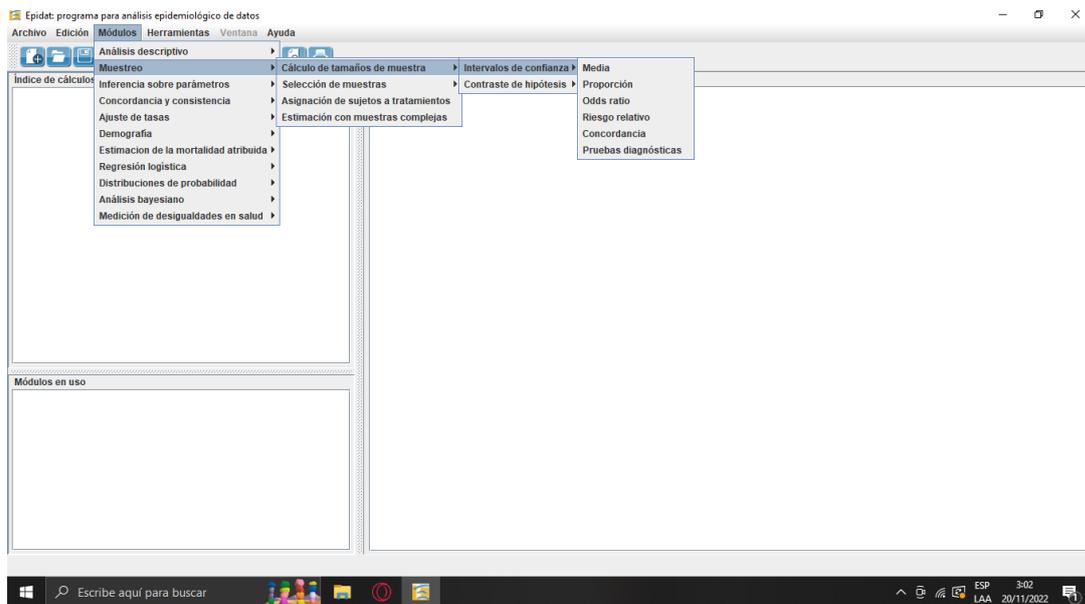
PASO 3: SELECCIONAR LA OPCIÓN MUESTREO.



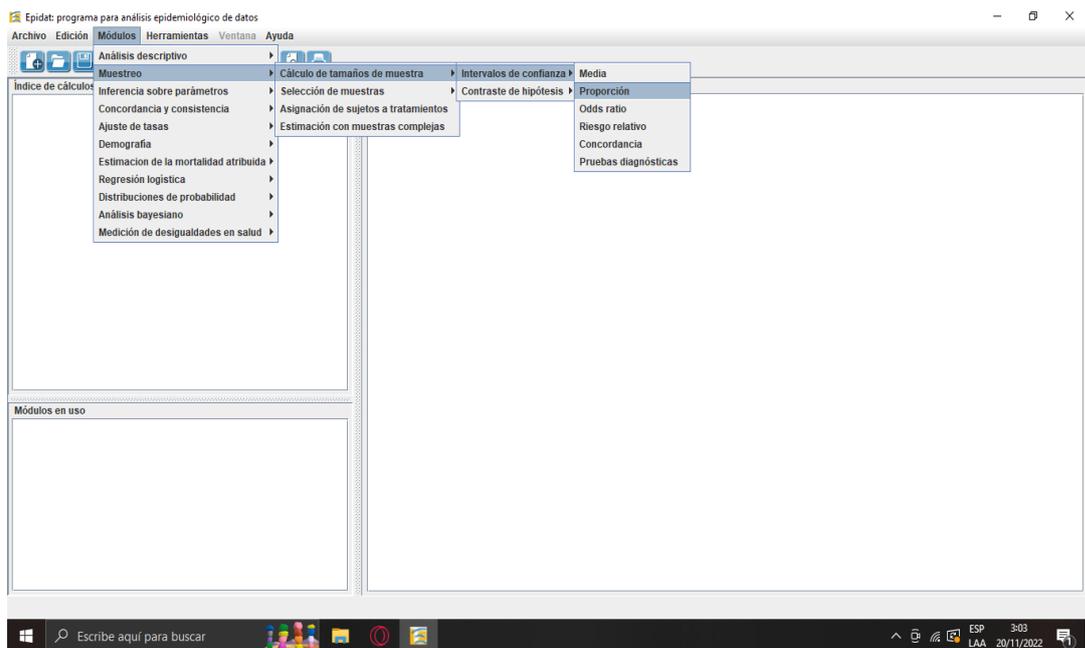
PASO 4: SELECCIONAR OPCIÓN CÁLCULO DE TAMAÑO DE MUESTRA.



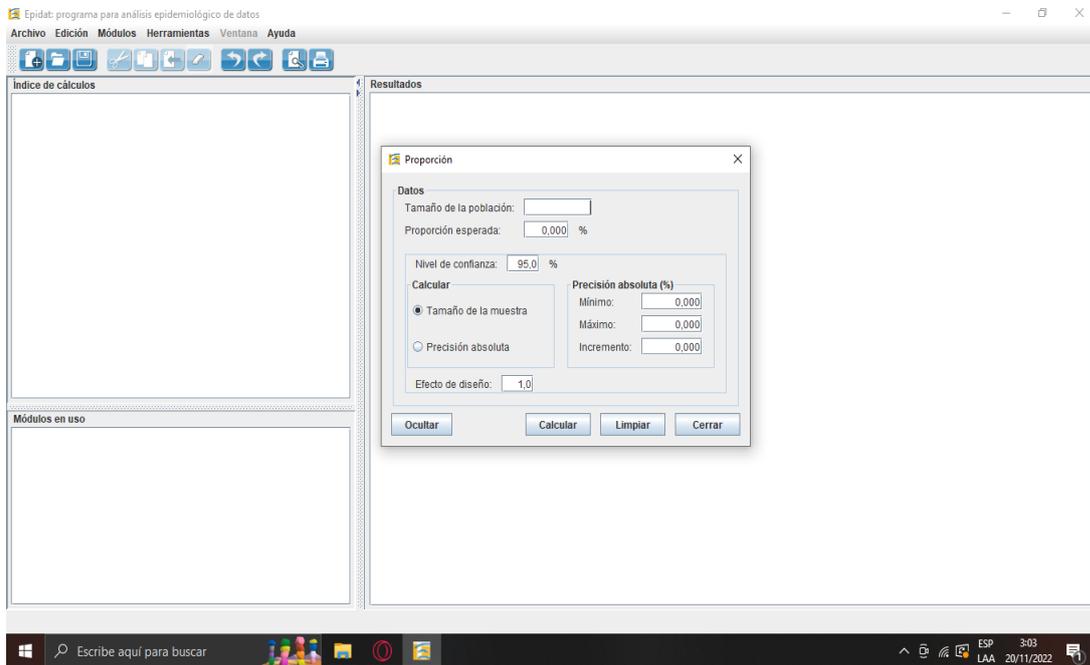
PASO 5: SELECCIONAR LA OPCIÓN INTERVALOS DE CONFIANZA.



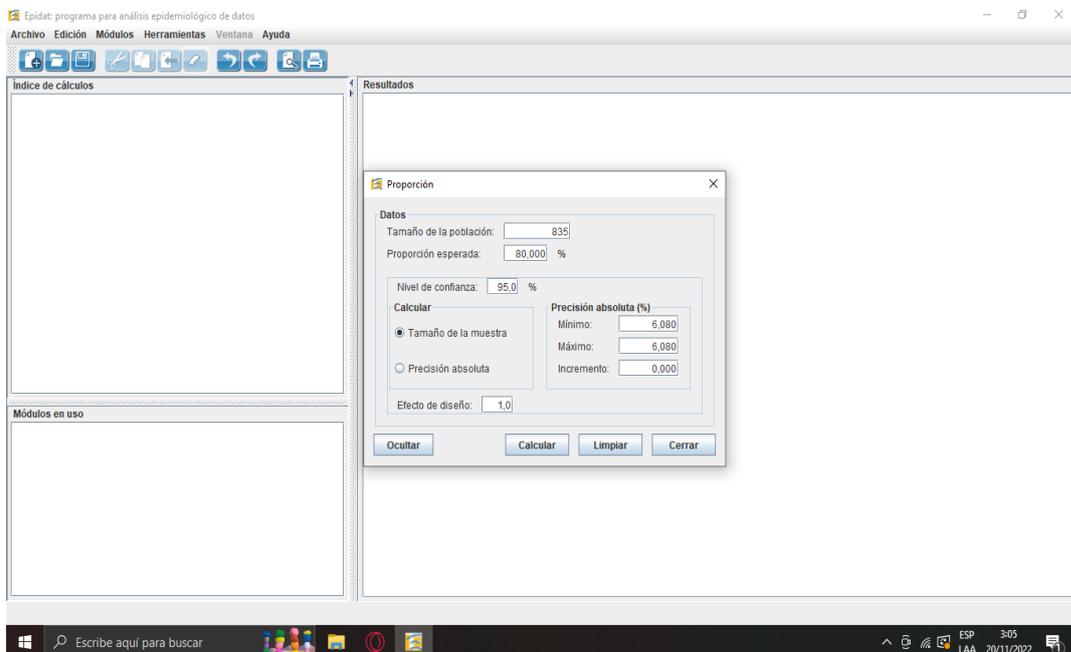
PASO 6: SELECCIONAR LA OPCIÓN PROPORCIÓN.



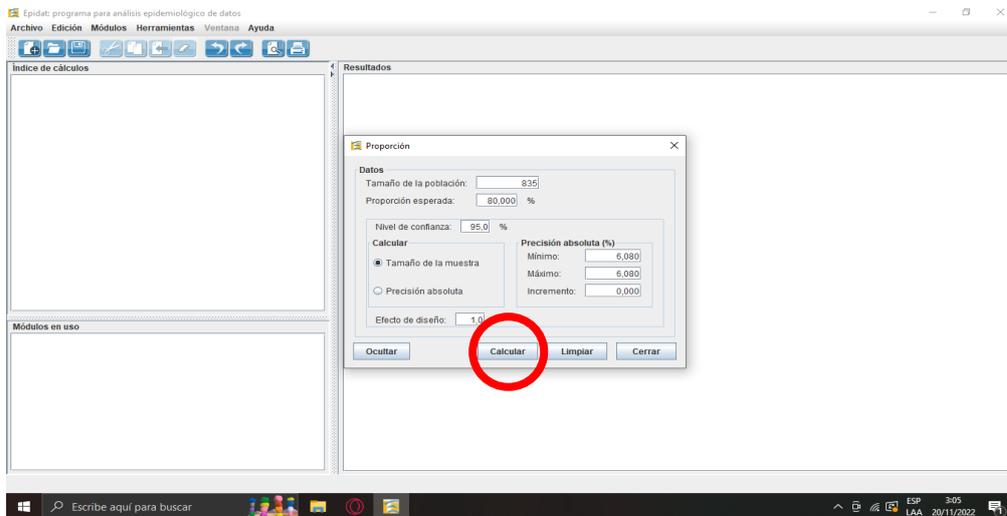
PASO 7: LUEGO APARECERÁ UNA VENTANA DONDE DEBEMOS INGRESAR NUESTROS VALORES, LOS CUALES PROCEDEREMOS A INGRESAR A CONTINUACIÓN.



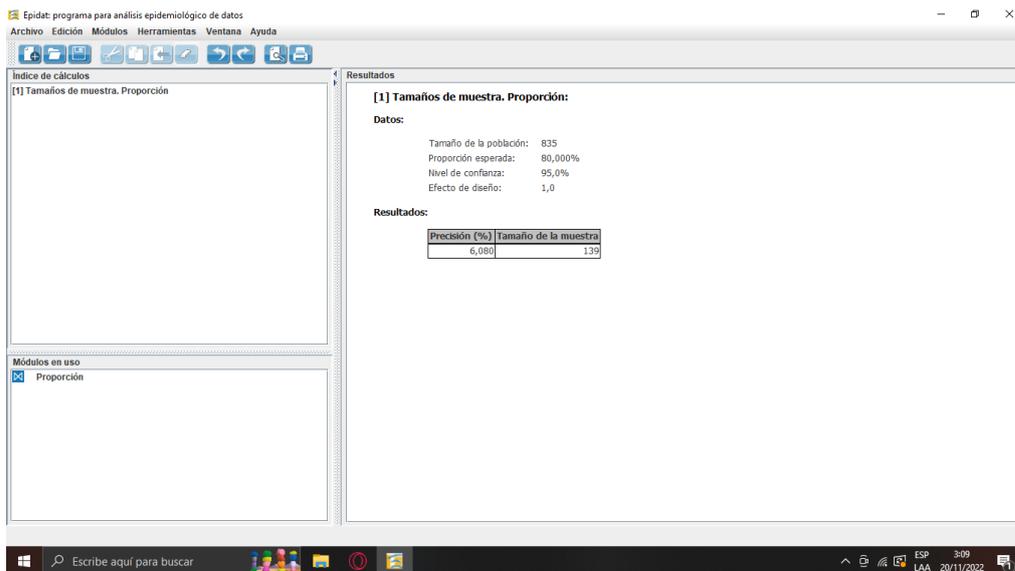
AQUÍ YA TENEMOS NUESTROS VALORES INGRESADOS.



PASO 8: PRESIONAMOS EL BOTÓN CALCULAR.



LUEGO EL PROGRAMA NOS MOSTRARÁ EL RESULTADO. DONDE OBTENDREMOS QUE NUESTRA **MUESTRA SERÁ DE 139 PACIENTES.**



ANEXO 4

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	Espinoza Mechato, Luis Percy Méndez Loayza, Katuska del Rosario
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Nivel de satisfacción en la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Servqual
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach. (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	25/10/22
1.7. MUESTRA APLICADA :	30 pacientes

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.948
------------------------------------	-------

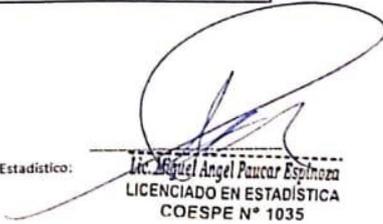
III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítems iniciales, ítems mejorados, eliminados, etc.)

Se aceptaron los 44 ítems iniciales.

Estudiante: Espinoza Mechato, Luis Percy DNI: 74039331

Estudiante: Méndez Loayza, Katuska del Rosario DNI: 76171888

Estadístico:


Lic. Miguel Angel Paucar Espinoza
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 1035

ANEXO 5

CARTA DE PRESENTACIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Piura, 21 de octubre de 2022

CARTA DE PRESENTACIÓN N° 245-2022/ UCV-EDE-P13-F01/PIURA

Dr.
MARCO CAMPOS VELASQUEZ
Jefe del Centro de Salud de Mallares
Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Espinoza Mechato Luis Percy** identificado con DNI 74039331 y **Méndez Loayza Katuska del Rosario** identificada con DNI 76171888, quienes cursan el IX ciclo en la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo – Filial Piura, y están realizando su Tesis titulada “**NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR USUARIOS ADULTOS DE UN CENTRO DE SALUD, SULLANA 2022**”.

Por lo tanto, solicito a usted autorización para realizar la prueba piloto del trabajo de investigación en la institución que dirige; asimismo, remitir dicha autorización al correo de escuela ebecerra@ucv.edu.pe y crodriguez@ucv.edu.pe.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director Escuela de Estomatología

c.c.

ANEXO 6

AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PRUEBA PILOTO



CLAS MALLARES-P.S. MALLARES

SUBREGION DE SALUD "L.C.C."

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

MALLARES. 24 de OCTUBRE del 2022

OFICIO No 085-22-CLAS MALLARES-SRSLCC

DR. GINCARLO BECERRA ATOCHE
DIRECTOR ESCUELA
ESTOMATOLOGIA UCV - PIURA

ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZACIÓN DE PRUEBA PILOTO

REFERENCIA : CARTA DE PRESENTACIÓN N° 245-2022/ UCV-EDE- P13-F01/PIURA

Me es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo y a la vez comunicarle lo siguiente:

Visto el documento de referencia se Autoriza la realización de la prueba piloto en el Centro de Salud Mallares de la Tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR USUARIOS ADULTOS DE UN CENTRO DE SALUD, SULLANA 2022".

Sin nada más que agregar quedo de UD.

Atentamente.

CLAS MALLARES
Dr. Marco Campos Velazquez
DIRECCIÓN

ANEXO 7

AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO (CON FIRMA Y SELLO)



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Ignacio Escudero, 26 de octubre del 2022

OFICIO N°- 235-2022-GOB REG-PIURA-DISA PII-DRSS-CLASIE

Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche
Director de Escuela de estomatología – UCV Piura

Referencia: **CARTA DE PRESENTACIÓN N° 259-2022/ UCV-EDE-P13-F01/PIURA**

Asunto: Se acepta propuesta para realizar tesis titulada “NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA PERCIBIDA POR USUARIOS ADULTOS EN UN CENTRO DE SALUD, SULLANA 2022”.

Mediante el presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que recibida la solicitud según documento de referencia se da por aceptada la propuesta, por lo que se brindarán todas las facilidades a los tesisistas para realizar el trabajo encomendado.

Sin otro particular, agradezco por su atención.

Atentamente,



ANEXO 8

CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPANTES

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA.

INVESTIGADOR (A): Espinoza Mechato Luis Percy y Méndez Loayza Katuska del Rosario

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Nivel de satisfacción con la calidad de atención percibida por los usuarios adultos de un centro de Salud de Sullana – Piura. 2022.

PROPÓSITO DEL ESTUDIO: Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.

PROCEDIMIENTOS: Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que conteste a las preguntas del cuestionario relacionados con la calidad de la atención del servicio de odontología. El tiempo a emplear no será mayor a 10 minutos.

RIESGOS: Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.

BENEFICIOS: Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted, pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud mostrar evidencias de las deficiencias desde la perspectiva del usuario, además de obtener un panorama general con respecto a las necesidades y molestias que presentan los usuarios al acceder a una atención. Así, con los resultados hallados se podrán analizar para mejorar las deficiencias encontradas dando solución a la problemática. Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo vía telefónica al siguiente contacto: Espinoza Mechato Luis, Méndez Loayza Katuska Cel. 902815071 – 921553846 Correo espinozame@ucvvirtual.edu.pe

COSTOS E INCENTIVOS: Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO ni de otra índole.

CONFIDENCIALIDAD: Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.

USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA: Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.

AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA: SI NO

Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.

DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE): Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con los investigadores: Espinoza Mechato Luis, Méndez Loayza Katuska. Cel. 902815071 – 921553846 correo espinozame@ucvvirtual.edu.pe. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 – 285900. Anexo. 5553

CONSENTIMIENTO

He escuchado la explicación de las investigadoras y he leído el presente documento por lo que ACEPTO voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Handwritten signatures of the researcher (Luis Percy Espinoza Mechato), a witness (Julio Marco Espinoza G. M.C. 2), and the parent/guardian (Ordinola Medina Juan).

Nombre: DNI: 74059331, Nombre: DNI: 03645403, Nombre: DNI: 80600060

Fecha: [Handwritten signature]

ANEXO 9. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas							
02	E	Que la atención se realice en orden y respetando el orden de llegada							
03	E	Que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el EESS							
04	E	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes							
05	E	Que la farmacia cuente con los medicamentos que receta el médico							
06	E	Que la atención en el área de caja/farmacia sea rápida							
07	E	Que la atención en el área de admisión sea rápida							
08	E	Que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto							
09	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
10	E	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le realice un examen completo y minucioso							
12	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud							
13	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le inspire confianza							
14	E	Que el médico u otro profesional que le atenderá le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el personal de caja/ farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
16	E	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
17	E	Que usted comprenda la explicación que le brindará el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de la atención							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico u otro profesional le brindarán sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud							
19	E	Que los carteles, letreros o flechas del establecimiento sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliario (bancas y sillas) para comodidad de los pacientes							
21	E	Que el establecimiento de salud cuente con baños limpios para los pacientes							
22	E	Que los consultorios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P ¿Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P ¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P ¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P ¿Cuando usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P ¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P ¿El personal de caja,/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

ANEXO 10

TABLAS, FIGURAS Y FOTOS



Figura 1. Recolección de datos, aplicación de encuesta por la investigadora Katiuska Méndez Loayza.



Figura 2. Recolección de datos, aplicación de encuesta por el investigador Luis Espinoza Mechato.

ANEXO 11:

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

Fiabilidad

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	18	12.9	12.9
	Satisfecho	121	87.1	100.0
	Total	139	100.0	

Capacidad de Respuesta

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	17	12.2	12.2
	Satisfecho	122	87.8	100.0
	Total	139	100.0	

Seguridad

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	26	18.7	18.7
	Satisfecho	113	81.3	100.0
	Total	139	100.0	

Empatía

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	19	13.7	13.7
	Satisfecho	120	86.3	100.0
	Total	139	100.0	

Aspectos Tangibles

Frecuencia		Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	26	18.7	18.7
	Satisfecho	113	81.3	100.0
	Total	139	100.0	

Nivel satisfacción en la atención odontológica percibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	19	13.7	13.7
	Satisfecho	120	86.3	100.0
	Total	139	100.0	

Tabla cruzada

Recuento

	Nivel satisfacción en la atención odontológica percibida			Total
	Insatisfecho	Satisfecho	Total	
Edad en años	18 - 29	4	35	39
	30 - 59	10	65	75
	60 a +	5	20	25
Total		19	120	139

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,241 ^a	2	0.538
Razón de verosimilitud	1.183	2	0.554
Asociación lineal por lineal	1.141	1	0.285

N de casos válidos 139

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,68.

Tabla cruzada

Recuento

	Nivel satisfacción en la atención odontológica percibida			Total
	Insatisfecho	Satisfecho	Total	
Sexo	Masculino	12	62	74
	Femenino	7	58	65
Total		19	120	139

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	0,870 ^a	1	0.351		
Corrección de continuidad ^b	0.470	1	0.493		
Razón de verosimilitud	0.882	1	0.348		
Prueba exacta de Fisher				0.460	0.248
Asociación lineal por lineal	0.864	1	0.353		
N de casos válidos	139				

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8,88.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Tabla cruzada

Recuento

		Nivel satisfacción en la atención odontológica percibida		
		Insatisfecho	Satisfecho	Total
Nivel de estudio	Primaria	8	36	44
	Secundaria	11	66	77
	Superior Técnico	0	13	13
	Superior Universitario	0	5	5
	Total	19	120	139

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,634 ^a	3	0.304
Razón de verosimilitud	6.015	3	0.111
Asociación lineal por lineal	2.998	1	0.083
N de casos válidos	139		

a. 3 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 0,68.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CAMPOS VELASQUEZ MARCO ERICK, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de ESTOMATOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "Nivel de satisfacción con la atención odontológica percibida por usuarios adultos en un centro de salud, Sullana 2022", cuyos autores son ESPINOZA MECHATO LUIS PERCY, MENDEZ LOAYZA KATIUSKA DEL ROSARIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 25 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CAMPOS VELASQUEZ MARCO ERICK DNI: 03679186 ORCID: 0000-0002-3027-469X	Firmado electrónicamente por: MCAMPOSVE el 02- 12-2022 17:30:07
RUIZ BARRUETO MIGUEL ANGEL DNI: 42814146 ORCID: 0000-0002-3373-4671	Firmado electrónicamente por: MARUIZB el 05-12- 2022 19:37:44

Código documento Trilce: TRI - 0455140