



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de
un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

Tapia Cancio, Fiorela Vannesa (orcid.org/0000-0002-2466-2696)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

CO-ASESOR:

Dr. Ruiz Gómez, Andres Alberto (orcid.org/0000-0003-0817-0875)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, por su amor y por darme las fuerzas necesarias para alcanzar cada una de mis metas propuestas.

A mis padres, por todo su apoyo, por su amor incondicional y confianza; por ser mi motor de vida, sus los valores inculcados hicieron que logre cumplir este objetivo en mi vida profesional.

A mi hermano, por su soporte emocional, estando siempre a mi lado en las buenas y en las malas.

Fiorela V. Tapia C.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme fortalezas y guiarme para superar momentos de difíciles.

A mis padres, por ayudarme a hacer realidad mis sueños, por estar presentes en cada momento de mi camino.

A mi hermano, por su confianza permanente y su apoyo incondicional en todo momento

La autora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Índice de cuadros	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Nivel de calidad de atención odontológica de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	26
Tabla 2	Nivel de satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	27
Tabla 3	Relación entre calidad de atención odontológica, sus dimensiones y la satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema de investigación.	13
Figura 2 Nivel de calidad de atención odontológica de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	72
Figura 3 Nivel de satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.	72

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1 Baremo de rango de puntuaciones: Calidad de atención odontológica.	18
Cuadro 2 Baremo de rango de puntuaciones: Satisfacción del paciente.	18

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Se estableció una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental, transversal, correlacional. La población y muestra censal se conformó por 87 pacientes que acudieron al Puesto de Salud; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con escala Likert, validados por juicio de expertos. Los resultados demostraron que la calidad de atención odontológica fue de nivel alto en el 74.7% de pacientes y el nivel de satisfacción fue alta en un 75.9%; asimismo, existe relación positiva alta entre las dimensiones elementos tangibles ($Rho=0.894$; $p=0.00$), fiabilidad ($Rho=0.880$; $p=0.00$), seguridad ($Rho=0.876$; $p=0.00$) y la satisfacción; del mismo modo, existe correlación positiva muy alta entre las dimensiones capacidad de respuesta ($Rho=0.969$; $p=0.00$), empatía ($Rho=0.918$; $p=0.00$) y la satisfacción de los pacientes. Se concluye que, la calidad de atención odontológica se relaciona de forma positiva muy alta y significativa ($Rho=0.937$; $p=0.000$) con la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Palabras clave: Calidad, atención odontológica, satisfacción.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between quality of dental care and patient satisfaction in a health post in Nuevo Chimbote, 2022. A methodology with a quantitative approach, of a basic type and a non-experimental, cross-sectional, correlational design, was established. The population and census sample consisted of 87 patients who attended the Health Post; the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire with a Likert scale, validated by expert judgment. The results showed that the quality of dental care was high in 74.7% of patients and the level of satisfaction was high in 75.9%; Likewise, there is a high positive relationship between the dimensions tangible elements ($Rho=0.894$; $p=0.00$), reliability ($Rho=0.880$; $p=0.00$), security ($Rho=0.876$; $p=0.00$) and satisfaction; Similarly, there is a very high positive correlation between the dimensions of responsiveness ($Rho=0.969$; $p=0.00$), empathy ($Rho=0.918$; $p=0.00$) and patient satisfaction. It is concluded that the quality of dental care is positively related in a very high and significant way ($Rho=0.937$; $p=0.000$) with the satisfaction of patients treated at a health post in Nuevo Chimbote in the year 2022.

Keywords: Quality, dental care, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, se estima que una de las problemáticas muy recurrentes en los sistemas de salud es optimar y lograr una atención sanitaria de calidad. Por lo que tener servicios de salud con alta calidad es esencial y lograría salvar un estimado de más de ocho millones de vidas anualmente en países que se hallan en vías de desarrollo (Kruk, et al., 2018).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2017) indica que las enfermedades bucales suelen convertirse en un problema significativo que afecta la vida saludable de los hombres y mujeres. Por lo tanto, en el campo de la salud bucal es necesario brindar un correcto diagnóstico que sea de calidad, puesto que a partir del diagnóstico se elabora el plan de tratamiento y, por consiguiente, se solucionan las afecciones locales y sistémicas del paciente, permitiéndole al paciente valorar la calidad del servicio brindado y evidenciar su grado alcanzado de satisfacción de acuerdo a sus expectativas.

De la misma manera, la cantidad de hospitales o establecimientos de salud se incrementan, generando la preocupación por la calidad de los servicios sanitarios brindados a los pacientes; debido a que en los países en vías de desarrollo la calidad de los servicios de salud es un problema ineludible. Por ello, los pacientes tienen la necesidad de estar en la búsqueda de un establecimiento de salud que ofrezca mejor calidad en los servicios de atención (Vásquez, et al., 2018).

Si bien, en la gestión de los servicios de la salud es importante el factor de calidad y satisfacción por la atención al paciente, estos se convierten cada vez en una preocupación fundamental, debido a las diversas definiciones de calidad del servicio, a evaluar sus particularidades, las perspectivas y sus dimensiones. Además, desarrollar y ejecutar un sistema de gestión de calidad es un reto, porque necesita generar cambios en la cultura organizacional, normas y procedimientos direccionados a ofrecer una atención de calidad (Farias, et al., 2019).

Sin embargo, es primordial conocer la realidad del paciente previo a una mejora en la calidad de atención prestada, para ello es necesario identificar la percepción apreciada por el paciente, puesto que, es quien recibe el tratamiento odontológico brindado. Asimismo, la satisfacción de los pacientes es necesaria para

estimar responsablemente la calidad de atención en los servicios brindados de salud. Esta información se utiliza para formular y efectuar mejoras tanto en infraestructura, equipo, insumos y materiales (Rai, et al., 2019; Lora, et al., 2016).

Actualmente, a nivel nacional los servicios de salud son considerados como uno de los mayores problemas de los establecimientos de salud, teniendo como metas el promover y mantener la salud; no obstante, en cuanto al servicio odontológico brindado, es muy frecuente observar insatisfacción por parte de los pacientes en los establecimientos del sector público, siendo los factores la falta de material e instrumental adecuado para realizar tratamientos, inadecuada infraestructura, falta de capacitación profesional al personal, tiempos de espera excesivamente largos que genera discontinuidad en tratamientos de larga duración; sumado a ello se observa la existencia del desinterés de las autoridades por combatir esta problemática, siendo estos los puntos para generar insatisfacción en los usuarios y/o pacientes que concurren a estos establecimientos de salud (Salazar, 2019; Soto, et al., 2020).

Esto se ve reflejado en la poca afluencia a los servicios odontológicos por parte de la población de 60 y más años, según el INEI (2020), a nivel nacional solo el 16.8% de este grupo etario acudió y recibió atención odontológica; mayormente en el área urbana 19.8% frente al área rural 7.6%; aun siendo los adultos mayores más propensos a padecer enfermedades bucodentales por lo cual necesitan tratamiento. Por su parte, Lara, Hermoza y Arellano (2020) evidenciaron en su estudio un 88,6% pacientes insatisfechos que mayormente tenían entre 35 a 49 años.

En Nuevo Chimbote existen puestos de salud que ofrecen el servicio de odontología, realizando diversos tratamientos dentales como operatoria dental y restaurativa, tratamientos periodontales y cirugía dental. Por lo que, en diversas ocasiones pacientes manifiestan quejas por no percibir una adecuada atención. Por ello se hace necesario desarrollar la investigación referente a la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente.

Ante lo descrito, se plasmó la formulación del problema ¿Cuál es la relación existente entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022?.

En consecuencia, la investigación presenta justificación teórica, dado que basado en el enfoque del paciente se buscó conocer la percepción que poseen sobre la calidad atención odontológica y la satisfacción, del mismo modo, permite actualizar la información teórica y la obtención de datos estadísticos sobre las variables estudiadas en una muestra correspondiente a un puesto de salud de Nuevo Chimbote. De este modo, posee implicancias prácticas, puesto que mediante de los resultados obtenidos se puede generalizar y conocer cómo se comportan o desarrollan las variables calidad de atención odontológica y satisfacción que poseen los pacientes, permitiendo así plantear recomendaciones en mejora de sus dimensiones que poseen menor grado de satisfacción, a la vez, benefició a la institución de salud estudiada sobre la satisfacción de los pacientes con la finalidad de que mejoren o refuercen la calidad de atención odontológica brindada. Posee valor metodológico, porque aplicó un instrumento que sirvió para recopilar la información y analizar los datos referentes a la calidad de atención odontológica y satisfacción desde la perspectiva de los pacientes, el cual puede ser utilizado por otros investigadores en el levantamiento de información.

Ante ello, se formuló como objetivo general, determinar la relación existente entre calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Asimismo, se formularon los objetivos específicos: Identificar el nivel de la atención odontológica del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022; identificar el nivel de satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Establecer la relación entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y la satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

En cuanto a las hipótesis de la investigación, como hipótesis alterna tenemos: H_a : Existe relación significativa entre calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022. Por lo que la hipótesis nula fue: H_0 : No existe relación significativa entre calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la revisión de antecedentes afines al tema en estudio. Por lo que, en investigaciones internacionales tenemos a Amau, León, Ticona y Estrada (2022) determinaron la satisfacción odontológica en pacientes militares en tiempos de pandemia COVID-19. La metodología fue de tipo descriptivo transaccional; la muestra se conformó por 394 pacientes militares del Departamento de Estomatología del Hospital Militar Central. El instrumento fue un cuestionario SERVQUAL modificado. Se evidenció que la satisfacción fue de 82.49%. Respecto a la satisfacción en las dimensiones, mayor satisfacción se observó en la dimensión empatía (84.77%), seguido de seguridad (84.01%), luego fiabilidad (73.60%), continúa la capacidad de respuesta (64.97%) y finalmente los elementos tangibles (44.67%). Se concluye que el grado de satisfacción se consideró aceptable.

Asimismo, Olivia y Bernardo (2022) analizaron si la confianza, la equidad del precio y la calidad del servicio poseen un efecto positivo y significativo en la satisfacción del paciente. El estudio fue transaccional, la muestra ascendió a 160 pacientes que acudieron al estudio dental. Se utilizó una encuesta y los datos se recogieron con un cuestionario. Los resultados demostraron que la confianza ($p=0.002$), la equidad de precios ($p=0.000$) y la calidad del servicio ($p=0.004$) tuvieron un efecto positivo en la satisfacción del paciente. Se concluye que la equidad de precios tiene mayor efecto sobre la satisfacción del paciente seguido de la confianza y la calidad del servicio.

De la misma manera, Rodríguez, et al. (2021) realizaron su estudio con el objeto de evaluar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una clínica estomatológica. El tipo de estudio fue longitudinal prospectivo. Se evaluaron a 160 pacientes a quienes se aplicó un cuestionario. Los resultados evidenciaron que según la dimensión confiabilidad estuvieron 76.8% satisfecho, según validez fue 60.0% satisfecho y respecto a la dimensión lealtad el 66.2% se mostraron satisfechos. Se concluye que los usuarios y pacientes que fueron en una Clínica Estomatológica se mostraron satisfechos.

Por su parte, Torres, Delgado y Rodríguez. (2020) determinaron la relación entre la calidad de los tratamientos odontológicos y la satisfacción de los pacientes

en las clínicas de una universidad colombiana. El marco metodológico fue de tipo observacional, de corte transaccional. Se evaluaron 67 pacientes, se suministró un cuestionario con 17 preguntas referente a satisfacción y la calidad de los tratamientos se analizó según criterios del Objective Grading System (OGS). Encontrando que la calidad de atención fue 46.3% aceptable; y que el 64.1% se mostraron muy satisfechos. Según confiabilidad fue 70.2% muy satisfecho, según validez fue 67.2% muy satisfecho; y según la lealtad fue 74.6% muy satisfecho. Además, concluyeron que no existe relación entre las variables ($p=0.469$).

De la misma forma, González, et al. (2019) evaluaron la calidad de la atención odontológica y la satisfacción de los pacientes en unidades de un sistema local de salud. El estudio fue descriptivo, prospectivo; se aplicó un cuestionario a 200 pacientes. Demostrando que la valoración de la satisfacción por parte del paciente se basa acorde al trato amable, al tiempo empleado para explicar el procedimiento, la finalización del tratamiento; y sobre todo de la ausencia de dolor a lo largo de toda la consulta.

Del mismo modo, a nivel nacional se evidenciaron diversos estudios como el de Jara (2022), quien determinó como calidad de atención odontológica incurre en la satisfacción de los pacientes de un centro médico. Su marco metodológico fue de enfoque cuantitativo, según su tipo fue aplicada, correlacional transaccional con diseño de investigación no experimental. Consideraron una muestra de 135 usuarios. El instrumento aplicado fue un cuestionario con metodología SERVQUAL, el cual fue adaptado para utilizarlo en centros de salud. Los resultados demostraron que las dimensiones de la calidad de atención como son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, y empatía influyen directamente sobre la satisfacción de los usuarios ($p=0.000$). Se concluye que, la calidad de atención tiene influencia significativa en la satisfacción de los usuarios de un centro médico.

Del mismo modo, el estudio de Martínez (2022) se determinó si la calidad de atención odontológica incide en la satisfacción del usuario. El estudio fue correlacional y transversal; la muestra se constituyó por 140 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Se demostró que existe relación significativa entre las variables, asimismo, la calidad de la atención incide

positivamente en la satisfacción del usuario y sus dimensiones, confiabilidad, seguridad y elementos tangibles. Se concluye que existe una alta correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio odontológico.

De la misma forma, el estudio de Fabián, Podestá y Ruíz, (2022) tuvo como objeto evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de una cadena de clínicas odontológicas. La metodología presentó enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo transaccional. Se suministró dos encuestas. Se obtuvo que el 93.30% de los pacientes apreciaron una alta calidad del servicio y que el 96.70% demostraron sentirse satisfechos con la atención que recibieron. Se concluye que existe significativamente una correlación directa entre la calidad de atención brindada y la satisfacción de los usuarios.

Asimismo, Soria (2021) realizó un estudio de tipo aplicado, de nivel correlacional, el diseño fue no experimental con enfoque cuantitativo; con el objeto de determinar la correlación que existe entre la calidad y satisfacción de los pacientes y la calidad de atención odontológica de un Hospital. La muestra fueron 76 pacientes a quienes se les diligenció un cuestionario para cada variable. Los resultados demostraron que el 59.21% percibe una buena calidad de atención; además el 63.2% estuvo satisfecho. Se concluye que significativamente ($p=0.000$) existe correlación moderada ($r_s=0.429$) entre la satisfacción y la calidad de atención de los usuarios.

Por otro lado, Lara, Hermoza y Arellano (2020) determinaron la satisfacción de los pacientes sobre el servicio odontológico en un hospital en Lima. La metodología fue observacional, transaccional y descriptiva. El tamaño muestral estuvo conformado por 702 pacientes, se aplicó un instrumento SERVQUAL para medir la satisfacción. Se demostró que el 88.6% de pacientes estuvieron insatisfechos. La insatisfacción fue mayor en pacientes con edades entre 35-49 años con un 34.5% y en el 30.9% de pacientes que acudían a diagnóstico. Se concluye que gran parte de los pacientes que recibieron atención odontológica se sintieron insatisfechos.

A nivel local, tenemos el estudio de Delgado (2022), quien determinó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes de

un Puesto de Salud de Chimbote en el año 2021. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental transaccional, el nivel fue descriptivo, correlacional. El marco muestral se conformó por 50 usuarios, a quienes se les suministró 2 encuestas. Los resultados demostraron que un 76% indicó estar muy satisfecho y el 52% reveló que la calidad de atención es muy eficiente, al igual que en sus dimensiones; elementos tangibles (38%), fiabilidad (58%), seguridad (60%), capacidad de respuesta (56%) y empatía 72% regular. Se concluye que la correlación existente es positiva y significativa entre las variables y el respectivo análisis por dimensiones.

De la misma forma, la presente investigación describe la fundamentación de la primera variable de estudio, calidad de atención odontológica, y de la segunda variable, satisfacción del paciente, sus definiciones y sus dimensiones.

La OMS (2017) detalla que la calidad de atención es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos apropiados para lograr una óptima atención sanitaria, incluyendo los factores y los conocimientos médicos y del usuario; obteniendo así un resultado con muy buena satisfacción del paciente y sobre todo con un riesgo mínimo de algún efecto.

La calidad de atención es considerada como un elemento integral para fortalecer los sistemas de salud; por ello, para alcanzar una alta calidad, los servicios de salud deben ser efectivos, de fácil acceso, aceptables, equitativos y seguros para la sociedad; viéndose afectada por cómo se organizan, cómo se gestionan y cómo se financian, además del personal motivado y competente que demuestre disponibilidad, de la información y tecnologías confiables, además del liderazgo (OMS, 2017).

Para el MINSA (2011), la calidad de atención constituye las acciones que se ejecutan en los establecimientos de salud desde una determinada perspectiva, con la finalidad de impactar a los usuarios respecto a los servicios de salud ofrecidos.

En síntesis, la calidad de atención se valora acorde al nivel de satisfacción alcanzado por el paciente, esta valoración personal permite obtener información necesaria que es analizada por los directivos con la finalidad de proponer

estrategias para la mejora continua y lograr cumplimiento de los objetivos institucionales (Paredes, 2020).

Por tanto, la calidad de atención en los servicios de salud, es valorada de acuerdo a la perspectiva de los usuarios, quienes manifiestan voluntariamente si la calidad del servicio es buena o mala, o si es que logra cumplir o no con las necesidades, expectativas y satisfacciones; para alcanzar su valoración se enfocan en los criterios como, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Casaño, 2017).

Según Marín, et al. (2019) y Meesala, et al. (2018) indican que el modelo plasmado por Parasuraman, et al. (1988) denominado SERVQUAL sirve para poder evaluar la calidad del servicio dentro de una institución, este modelo incluye 5 dimensiones como son: Tangibilidad, Confiabilidad, Garantía, Capacidad de respuesta y Empatía.

Según Nadi, et al. (2016) el implementar el cuestionario SERVQUAL, brinda a los directivos de instituciones una herramienta que facilita identificar las debilidades existentes en su institución (hospital, clínica, centro o puesto de salud), por otra parte; les permite fortalecer sus sistemas y monitorear las funciones, como segmento del proceso de mejorar la calidad de los servicios brindados. Por lo tanto, identifican las brechas del servicio, las analizan objetivamente para establecer acciones correctivas adecuadas (Jonkisz, et al., 2022).

Referente a las dimensiones de la variable calidad de atención odontológica, a continuación, se describen sus componentes:

Según el MINSA (2011) los aspectos tangibles, describen a los aspectos físicos de la institución que el consumidor logra percibir; los mismos que están vinculados directamente con el estado y aspecto físico de las infraestructuras, equipos, personal humano, equipos de comunicación, limpieza o higiene y comodidad.

De acuerdo a Parasuraman, et al. (1993) citado por Montalvo, et al. (2020) los elementos tangibles tienen como indicadores: Estado físico del establecimiento,

limpieza del establecimiento, presentación de colaboradores, sistemas de comunicación e indicaciones y ámbito característico.

En definitiva, los elementos tangibles refieren a la oferta del servicio. En cuanto a una adecuada infraestructura, equipos que se encuentren operativos, recursos humanos bien capacitados, y voluntad para ofrecer un servicio de calidad.

La dimensión seguridad es la encargada de evaluar la confianza que se percibe de la actitud del recurso humano encargado de brindar el servicio de salud expresando nivel de conocimiento, confidencialidad, amabilidad y habilidad al momento de comunicarse, además de generar confianza (MINSa, 2011).

Los indicadores de la dimensión seguridad incluye la opción de manifestar la inconformidad, competencia del personal que labora, confianza, respeto de normas de protección y de las capacidades demandadas (Parasuraman, et al., 1993, citado por Marín, et al., 2019).

En resumen, la seguridad representa la actitud y aptitud del recurso humano para inspirar confianza en los usuarios.

Según el MINSa (2011), la capacidad de respuesta refleja la disponibilidad de servir a los consumidores y brindarle un servicio adecuado y raudo ante alguna solicitud, demostrando calidad en la respuesta y un tiempo admisible.

Según Altamirano (2020) referente a lo señalado por Parasuraman, et al. (1993) los indicadores de la dimensión capacidad de respuesta son: Facilidad del protocolo para el servicio, apto a contestar a preguntas y comodidad del servicio para un pronto servicio.

En suma, la capacidad de respuesta indica la respuesta de calidad pretendida a un tiempo y costo oportuno, es brindar el servicio al usuario con eficiencia.

La dimensión fiabilidad, refiere a la capacidad humana para brindar un servicio cuidadoso y fiable a los usuarios; cumpliendo la promesa hecha al usuario de forma precisa, convincente y oportuna (MINSa, 2011).

Los indicadores de la dimensión fiabilidad son: Servicio de atención oportuna ante las necesidades del usuario, disposición en resolver problemas y la capacidad del profesional para solucionar interrogantes (Parasuraman, et al., 1993, citado por Montalvo, et al., 2020).

En síntesis, la fiabilidad refiere a la capacidad que se posee para cumplir de forma exitosa el servicio ofrecido.

La dimensión empatía, está dedicada a satisfacer las necesidades de los usuarios, comprende las emociones, entiende sus necesidades y buscar la manera de satisfacerlas (MINSAs, 2011).

Los indicadores de la dimensión empatía son: atención cortés, entendimiento de las carencias de pacientes, horarios adecuados y claridad en las indicaciones (Parasuraman, et al., 1993, citado por Altamirano, 2020).

En suma, la empatía refiere a la capacidad que posee una persona para entender y atender apropiadamente las necesidades de la otra persona.

Del mismo modo, para la segunda variable de estudio, satisfacción del paciente, se describen sus definiciones y dimensiones.

La satisfacción de pacientes involucra diversos factores en su valoración, los cuales se enfocan primordialmente a las expectativas, puesto que la percepción del usuario sobre el servicio ofrecido es un concepto que se caracteriza por ser complejo, que abarca desde el trato hasta los aspectos de atención del recurso humano (Castello, et al., 2022).

La satisfacción del paciente es un factor esencial como medida de la calidad de la atención, puesto que suministra información clave referente al éxito de los servicios brindados en el cumplimiento de los valores y expectativas del paciente (Aldosari, et al., 2017). Asimismo, también se define como la valoración personal acerca del servicio obtenido, el cual se basa en modelos subjetivos de orden cognitivo-afectivo, los cuales se determinan al comparar la experiencia vivida y los juicios subjetivos del paciente (Santiago, 2020).

Respecto a la satisfacción del servicio de odontología, Jesús (2017) indica que esta es influenciada por la atención brindada por el odontólogo y por la percepción del paciente; por lo tanto, si el paciente reduce su nivel de satisfacción, entonces no acudirá frecuentemente a sus controles, a la vez disminuye su interés en el plan de tratamiento establecido, ocasionando así que los pacientes tengan una mala salud oral y, por ende, una calidad de servicio deficiente. Asimismo, existen otros factores que intervienen en la satisfacción del servicio odontológico como es el sexo, el grupo etario, la formación académica y el nivel socioeconómico del paciente.

De la misma manera, los usuarios normalmente experimentan tres tipos o categorías de satisfacción; la primera es la insatisfacción, la cual es causada por el desempeño del servicio ofrecido y no logra cumplir las perspectivas propias del usuario. La segunda categoría es la satisfacción, que se logra cuando el servicio ofrecido cumple la perspectiva del paciente. Y la tercera categoría es la complacencia, que se logra cuando el desempeño del servicio sobrepasa o exagera las perspectivas del paciente (Padilla, 2019).

Cabe señalar que estas tres categorías de la satisfacción no siempre se alcanzan con las perspectivas; lo que demuestra que la satisfacción está ubicada entre las perspectivas insatisfechas y el agrado. No obstante, los pacientes regularmente logran experimentar las perspectivas, por lo que también, logran un adecuado desempeño de los mismos (Padilla, 2019).

De acuerdo a modelo de satisfacción de Koontz y Weihrich (2015) la satisfacción es valorada como una reacción de las emociones, por lo cual, es un procedimiento evaluativo cognoscentes donde la percepción o creencia del consumidor se suele aproximar al objeto deseado, que son acciones o condiciones contrastadas desde sus propios valores. Por ello, se puede utilizar los anhelos como una forma de comparar, simultáneamente, los usuarios se diferencian cada uno entre sus propias expectativas y sus anhelos.

En referencia a las dimensiones de satisfacción del paciente, sus componentes se describen a continuación:

La dimensión confiabilidad, indica la capacidad para terminar con el servicio ofrecido de manera segura y precisa (Córdova, 2016).

Para realizar la atención segura y precisa, la institución debe desarrollar sus ofertas referentes a la entrega, la atención, la solución de inquietudes o problemas y sobre el precio (Luo, Liu & Wong, 2018).

La confiabilidad también requiere poseer cierto grado de credibilidad y honestidad en el servicio brindado. Asimismo, cumple ofrecimientos de entrega, provistos de forma segura, precisa y honesta; mientras se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar la confiabilidad (Meesala & Paul, 2018).

La segunda dimensión es la validez, la cual refiere a una particularidad de los servicios que ofrece el recurso humano de manera adecuada y eficientemente, tratando de cubrir la expectativa del usuario (Córdova, 2016).

Asimismo, la validez es calificada como una cualidad primordial de la atención brindada por el personal, de forma eficiente y correcta. Igualmente, esta es la capacidad para lograr cumplir con las expectativas del paciente (Luo, Liu & Wong, 2018).

De la misma forma, comprende esta característica principal del servicio posee la capacidad para lograr efectos deseados o esperados acorde a las expectativas del paciente (Meesala & Paul, 2018).

La tercera dimensión es lealtad, el cual es un sello característico de un buen líder y se aprecia cuando ayudan a sus colaboradores a establecer relaciones con los pacientes. Es generar un valor muy sólido, que insta a los pacientes a querer regresar a seguir realizando sus tratamientos en la institución (Córdova, 2016).

La lealtad se considera al nivel que demuestra un colaborador al identificarse con la institución y anhela continuar participando en ella (Luo, Liu & Wong, 2018).

La lealtad es un valor indispensable en las relaciones que se desea mantener por años; es el compromiso asumido del colaborador con la organización por motivo de apreciarla y valorarla (Meesala & Paul, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación persigue un enfoque metodológico cuantitativo; dado que empleó la recolección de datos utilizando el análisis estadístico de los mismos con el fin de determinar comportamientos de las variables (Hernández y Mendoza, 2018; Ñaupas, et al., 2018).

El estudio es de tipo básico, puesto que tiene como finalidad fue incrementar los conocimientos científicos que suceden en un ámbito de estudio de modo sistemático, ello partiendo desde un marco teórico (CONCYTEC, 2018; Nicomedes, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación persigue un diseño no experimental, transaccional y de nivel correlacional; puesto que en el desarrollo no se manipuló deliberadamente alguna variable; del mismo modo, los datos fueron medidos y/o recolectados en un solo momento; y su propósito fue la de conocer la asociación existente entre las variables en una propia muestra de estudio (Hernández, et al., 2014; Supo, 2015).

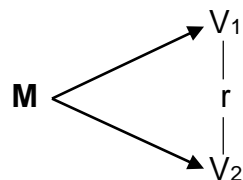


Figura 1 Esquema de investigación

Dónde:

M = Muestra.

V1 = Calidad de atención odontológica.

V2 = Satisfacción del paciente.

r = Relación entre variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Calidad de atención odontológica

Definición conceptual

Es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos oportunos para alcanzar una óptima atención sanitaria, que incluye diversos factores, así como el conocimiento médico y del usuario, que logra satisfacer sus necesidades con mínima posibilidad de algún riesgo (OMS, 2017).

Definición operacional

Percepción de valor del paciente sobre el tratamiento ofrecido, logrando mediante la comunicación la descripción del diagnóstico y procedimiento que se va a realizar.

Para conocer la valoración de la calidad de atención odontológica, se determinó sumando los puntos obtenidos por las respuestas de los ítems respecto a sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala de medición: Cualitativa – Ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Definición conceptual

Es un factor esencial como medida de la calidad de la atención, puesto que suministra información clave referente al éxito de los servicios brindados en el cumplimiento de los valores y expectativas del paciente (Aldosari, et al., 2017).

Definición operacional

Resulta a partir de la diferencia de la percepción que posee el paciente sobre el servicio ofrecido y de las expectativas que ostentaba desde un inicio.

Para conocer la valoración de la satisfacción del paciente, se determinó sumando los puntos obtenidos por las respuestas de los ítems referente a sus dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.

Escala de medición: Cualitativa – Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población muestral

La población se conforma por la cantidad de personas, elementos objetos o unidades investigadas que comparten características comunes semejantes (Plaza, Bermeo y Moreira, 2020; Disman, et al., 2017). Asimismo, la muestra es un subconjunto de la población, que muestran características semejantes (Hernández, et al., 2014).

Para efectos de la investigación consideró una población muestral conformada por 87 pacientes que fueron atendidos en un puesto de salud de Nuevo Chimbote durante el mes de setiembre en el año 2022, siendo la cantidad promedio de pacientes que son atendidos por mes; al ser un tamaño muestral accesible se logró obtener las respuestas de todos los integrantes de la población (Ozten y Manterola, 2017; Hayes, 2000).

Las personas que conformaron la población muestral cumplieron con los criterios de selección como:

- **Criterios de inclusión**, pacientes con edad mayor de 18 años, que acepten participar del estudio, que contaron con número de celular registrado en la historia clínica y que utilizaron alguna aplicación de mensajería instantánea como WhatsApp.
- **Criterios de exclusión:** pacientes con número de celular equivocado, pacientes con algún síndrome que impidió responder al cuestionario.

3.3.2. Muestreo

Al utilizar una muestra censal no fue necesario aplicar algún tipo de muestreo para calcular la magnitud de la muestra.

3.3.3. Unidad de análisis

Se constituyó por los pacientes de un puesto de salud de Nuevo Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) el cuestionario es una herramienta de medición más utilizada para recolectar los datos, se fundamenta en un grupo de interrogaciones relacionadas a una o más variables.

Técnica: para las dos variables de estudio se empleó la encuesta; el cual es el método para recopilar información sobre un tema en particular de un grupo de personas (Carrera, et al., 2016).

Instrumento: para cada variable de estudio se utilizó el cuestionario, ambos con alternativas de respuesta de escala de medida ordinal y de tipo Likert.

- a) Cuestionario sobre Calidad de atención odontológica, basado en el método SERVQUAL modificado para uso en establecimientos de salud según la Guía técnica mediante R.M. N°527-2011 del MINSA, el cual constó de 22 Ítems distribuidos en sus dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía; fue adaptado del estudio de Jara (2022).

La calificación del cuestionario se realizó en tres niveles:

- Nivel bajo = 22 – 51 puntos.
- Nivel medio = 52 – 81 puntos.
- Nivel alto = 82 – 110 puntos.

- b) Cuestionario sobre satisfacción del paciente, basado en el método SERVQUAL modificado para uso en establecimientos de salud, constó de 20 Ítems distribuidos en sus dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad; fue adaptado del estudio de Soria (2021).

La calificación del cuestionario se realizó en tres niveles:

- Nivel bajo = 20 – 46 puntos.
- Nivel medio = 47 – 73 puntos.
- Nivel alto = 74 – 100 puntos.

Validez de los instrumentos y confiabilidad

Validez: Se efectuó por medio del juicio de tres expertos, encargados de validar el instrumento a su criterio y emitieron en un certificado de validez de contenido después de analizar el instrumento bajo los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Asimismo, se corroboró mediante el coeficiente V de Aiken ($v=1.00$) que existe un perfecto grado de concordancia entre los jueces.

Confiabilidad: Se aplicó una prueba piloto en una muestra de 10 pacientes, se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, alcanzando un coeficiente $\alpha=0.915$ para calidad de atención odontológica y $\alpha=0.938$ para satisfacción del paciente, corroborando que el instrumento es significativamente confiable.

3.5. Procedimientos

Inicialmente, se gestionó una carta de presentación ante la Escuela de Posgrado UCV Chimbote, con la finalidad de lograr ejecutar la investigación. Posteriormente, previa coordinación se entregó el documento al director de la Red de Salud Pacífico Sur y a su vez se le informó al jefe del puesto de salud de Nuevo Chimbote, quienes brindaron las facilidades para la ejecución del estudio.

Luego se obtuvo de los números telefónicos de los 87 pacientes que concurrieron al servicio de odontología durante el mes de setiembre, para ello se corroboró que el paciente o algún familiar cuente con acceso celular y aplicación de mensajería instantánea.

Posterior a ello, mediante el aplicativo WhatsApp, se envió el link del formulario virtual generado en la plataforma Google Forms; en la primera sección se aplicó el consentimiento informado, se explicó el objetivo y método del estudio por lo que los pacientes aceptaron participar de la investigación; en la segunda sección se aplicó el cuestionario sobre calidad de atención odontológica y en la tercera sección el cuestionario sobre satisfacción del paciente. El tiempo promedio estimado para responder los ítems fue de 20 minutos.

Finalmente, la información fue almacenada en la plataforma Google Drive para su posterior tratamiento estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos obtenidos en el formulario virtual se ingresaron a una base de datos en MS Excel 2016, donde se codificó y organizó la información de acuerdo a las variables y dimensiones de estudio.

El tratamiento estadístico se efectuó en el software IBM SPSS (Statistical Package for the Social Science) v.28, empleando la estadística descriptiva se elaboraron las tablas de frecuencia y gráficos de columnas que se organizaron de acuerdo a los siguientes baremos.

Cuadro 1 Baremo de rango de puntuaciones: Calidad de atención odontológica

Nivel de valoración	Bajo	Medio	Alto
V1 Calidad de atención odontológica	22 – 51	52 – 81	82 – 110
D1 Elementos tangibles	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D2 Fiabilidad	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D3 Capacidad de respuesta	5 – 11	12 – 18	19 – 25
D4 Seguridad	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D5 Empatía	4 – 9	10 – 15	16 – 20

Cuadro 2 Baremo de rango de puntuaciones: Satisfacción del paciente

Nivel de valoración	Bajo	Medio	Alto
V2 Satisfacción del paciente	20 – 46	47 – 73	74 – 100
D1 Confiabilidad	8 – 18	19 – 29	30 – 40
D2 Validez	7 – 16	17 – 26	27 – 35
D3 Lealtad	5 – 11	12 – 18	19 – 25

Se verificó que los datos poseen Distribución No Normal aplicando la prueba Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) obteniendo un índice $p < 0,01$ para las variables y dimensiones de estudio.

En la prueba de hipótesis se hizo uso de la estadística inferencial aplicando la prueba No Paramétrica Rho de Spearman a un nivel de confianza del 95% y una significancia del 5% ($p = 0.05$), el cual es apto para estudios transversales con variables de escala ordinal.

3.7. Aspectos éticos

La investigación consideró los principios de ética en investigación establecidos en Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (2020), aprobado por RCUN^o0340-2021-UCV; como son: autonomía, puesto que las personas pueden elegir participar y retirarse del estudio; beneficencia, encamina el bienestar y beneficio de los sujetos de estudio; justicia, brinda trato igualitario para los participantes; no maleficencia, se realiza un riesgo-beneficio positivo y asegura el bienestar de las personas; respeto a la propiedad intelectual, evitando el plagio total o parcial; transparencia: con el propósito de divulgar y corroborar la validez de los resultados hallados.

De la misma forma, se aplicó los principios de la Declaración de Helsinki de actualizada por la Asamblea Médica Mundial (2013), el cual protege la vida, salud, dignidad, integridad, derecho a la autodeterminación, intimidad y la confidencialidad de los datos propios de los sujetos de estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de calidad de atención odontológica de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022

	Baja		Media		Alta		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención odontológica	6	6.9	16	18.4	65	74.7	87	100.0
Elementos tangibles	10	11.5	19	21.8	58	66.7	87	100.0
Fiabilidad	8	9.2	14	16.1	65	74.7	87	100.0
Capacidad de respuesta	7	8.0	16	18.4	64	73.6	87	100.0
Seguridad	8	9.2	15	17.2	64	73.6	87	100.0
Empatía	6	6.9	20	23.0	61	70.1	87	100.0

Fuente: Formulario virtual aplicado a pacientes atendidos en un puesto de salud.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 1, podemos observar que el 74.7% de los pacientes atendidos en un puesto de salud perciben una calidad de atención odontológica de nivel alta, asimismo, el 18.4% perciben un nivel de calidad de atención odontológica media y sólo un 6.9% de los pacientes indican tener un nivel bajo respecto a la calidad de atención en los servicios de odontología. Al evaluar las dimensiones, se aprecia que el nivel en elementos tangibles fue 66.7% alto, 21,8% medio y 11.5% bajo; en cuanto a fiabilidad, el nivel fue 74.7% alto, 16.1% medio 9.2% bajo; en la dimensión capacidad de respuesta, el nivel fue 73.6% alto, 18.4% medio y 8.0% bajo; respecto a seguridad, el nivel fue 73.6% alto, 17.2% medio y 9.2% bajo; y finalmente el nivel en la dimensión empatía fue 70.1% alto, 23.0% medio y 6.9% bajo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022

Niveles	f	%
Baja	6	6.9
Media	15	17.2
Alta	66	75.9
Total	87	100.0

Fuente: Formulario virtual aplicado a pacientes atendidos en un puesto de salud.

Interpretación:

Conforme a la tabla 2, se observó que el 75.9% de los pacientes atendidos en el servicio de odontología en un puesto de salud manifestaron tener un nivel de satisfacción alta, del mismo modo, el 17.2% indicaron tener satisfacción de nivel medio y sólo un 6.9% aseveró poseer un nivel bajo de satisfacción sobre los servicios de odontología brindados. Al evaluar las dimensiones, el nivel de satisfacción respecto a la confiabilidad fue alto en un 75.9% de pacientes, 17.2% medio y 6.9% bajo; el nivel en la dimensión validez fue 72.4% alto, 20.7% medio y 6.9% bajo; finalmente, en la dimensión lealtad el nivel fue 72.4% alto, 18.4% medio y 9.2% bajo.

Tabla 3

Relación entre calidad de atención odontológica, sus dimensiones y la satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022

Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	
	Coefficiente de correlación	Sig. (bilateral)
Calidad de atención odontológica	,937**	0.000
Elementos tangibles	,894**	0.000
Fiabilidad	,880**	0.000
Capacidad de respuesta	,906**	0.000
Seguridad	,876**	0.000
Empatía	,918**	0.000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Formulario virtual aplicado a pacientes atendidos en un puesto de salud.

Interpretación:

De acuerdo a la contrastación de hipótesis, en la tabla 3 observamos que existe correlación positiva muy alta ($Rho=0.937$) y significativa ($p=0.000$) entre las variables de estudio, consecuentemente, rechazamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de alterna (H_a) afirmando que la calidad de atención odontológica esta relaciona de manera positiva de nivel muy aita y significativa con la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022.

Asimismo, observamos que existe una correlación positiva de nivel alto ($Rho=0.894$) y significativa ($p=0.000$) entre los elementos tangibles de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud.

Del mismo modo, evidenciamos que existe una correlación positiva alta ($Rho=0.880$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000 < \alpha =0.05$) entre la fiabilidad de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud.

Igualmente, comprobamos que existe correlación positiva muy alta ($Rho=0.906$) y significativa ($p=0.000$) entre la dimensión capacidad de respuesta de calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud.

Se observó que existe una correlación positiva alta ($Rho=0.876$) y significativa ($p=0.000$) entre la dimensión seguridad de calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud.

Del mismo modo, demostramos que existe una correlación positiva muy alta ($Rho=0.918$) y significativa ($p=0.000$) entre la empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud.

V. DISCUSIÓN

Conforme los resultados conseguidos después de la diligencia del instrumento y referente al objetivo general podemos observar que se aceptó la hipótesis alterna (H_a), finiquitando que existe relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022; determinados por un coeficiente $Rho=0.937$ y un p -valor= 0.000 que estableció una correlación positiva de nivel muy alto y estadísticamente significativa que, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula (H_0). Lo que demuestra que un buen nivel de satisfacción del paciente es influenciado por un buen nivel en la calidad de atención odontológica.

Este resultado concuerda con la investigación de Jara (2022) quien concluye que la calidad de atención odontológica incurre en la satisfacción de los pacientes de un centro médico ($p=0.000$). De igual modo, Martínez (2022) concluye evidenciando una alta correlación ($p=0.000$). Asimismo, en el estudio de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) se concluye que existe correlación significativa y directa ($p=0.000$). De la misma forma, Delgado (2022) concluye que existe relación ($p=0.000$).

Por ello, hoy en día, la calidad de atención es muy importante en las instituciones de salud, cuya finalidad es lograr cumplir con las expectativas de los pacientes, asegurando un buen servicio atención y de esta manera se garantiza el bienestar y la satisfacción (Paredes, 2020). Por lo cual, en el análisis de los estudios observamos que la relación existente se debe a que la calidad de atención brindada representa la valoración del alto nivel de satisfacción percibido por el paciente, esta apreciación personal permite obtener información necesaria que es analizada por los directivos con la finalidad de proponer estrategias para la mejora continua que puede ser dirigida al pequeño porcentaje de pacientes que perciben menos satisfacción. Es por ello que estas instituciones de salud cumplen con las normas establecidas, como la infraestructura y el equipo del primer nivel de atención.

Referente al primer objetivo específico, en nuestro estudio se observó que, en mayor proporción el 74.7% de los pacientes percibieron la calidad de atención odontológica con un nivel alto.

De la misma forma, en el estudio de Martínez (2022) se concluye que la calidad de atención odontológica fue 43.6% muy buena. Asimismo, para Fabián, Podestá y Ruíz, (2022) luego de analizar sus resultados se concluye que la calidad de atención fue de nivel alto en el 93.40% de pacientes. De modo similar, Soria (2021) concluye que el 59.21% percibe la calidad de atención con nivel bueno.

Para la OMS (2017) la calidad de atención es considerada como un elemento integral para fortalecer los sistemas de salud; por ello, para alcanzar una alta calidad, los servicios de salud deben ser efectivos, de fácil acceso, aceptables, equitativos y seguros para la sociedad; viéndose afectada por cómo se organizan, además del personal motivado y competente que demuestre disponibilidad, de la información y tecnologías confiables, además del liderazgo.

Al analizar los resultados de las investigaciones presentadas, corroboramos que las acciones ejecutadas en los establecimientos de salud desde una determinada perspectiva impactan a los pacientes en relación a los servicios de salud ofrecidos en la atención. Debemos destacar que la calidad en la atención en el área de odontología es muy importante al cumplir un rol fundamental como: el bienestar y la atención al paciente.

En cuanto al segundo objetivo específico, observamos que el 75.9% de los pacientes manifestaron tener un nivel de satisfacción alto frente al servicio de odontología de un puesto de salud.

Del mismo modo, semejante valoración de satisfacción se observó en los estudios de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) 96.70%, Delgado (2022) 76%, Martínez (2022) 47.1%, Soria (2021) 63.2%, quienes concluyeron que los pacientes mostraron un nivel satisfacción alto frente a la calidad de los servicios odontológicos.

La satisfacción, de acuerdo a modelo de Koontz y Wehrich (2015), es valorada como una respuesta de las emociones, por lo cual, es un procedimiento evaluativo cognoscentes donde la percepción o creencia del consumidor se suele aproximar al objeto deseado.

Estas valoraciones corroboran lo expresado por Salazar (2018) quien indica que sentir satisfacción o no, es influenciado en el paciente siempre que concurra al centro o puesto de salud, a la disponibilidad, asistir puntualmente según la programación de sus citas y recomendar el servicio; además, no necesariamente depende de la tecnología que tenga el puesto de salud, sino también se ve influida por la conducta y el grado desempeño del personal odontólogo.

Mientras que, datos distintos se observó en el estudio de Torres, Delgado y Rodríguez. (2020) quienes evidenciaron que la calidad de atención fue 46.3% aceptable. Por su parte, Lara, Hermoza y Arellano (2020) concluyeron que un 88.6% de los pacientes se mostraron insatisfechos con el servicio odontológico. Estos resultados difieren con los presentados en nuestra investigación, debido la cantidad del tamaño muestral, es decir, la cantidad de pacientes encuestados; echo de proponer la implementación de acciones para una mejora continua.

Referente al tercer objetivo específico, observamos que existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud; representando una correlación positiva de nivel alto ($Rho=0.894$) y significativa ($p=0.000$); asimismo, el 66.7% de los pacientes valoran a esta dimensión con un nivel alto.

Este resultado se asemeja con lo hallado por Jara (2022) donde en su investigación se concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); del mismo modo, en la investigación de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) se concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); asimismo, Delgado (2022) luego de analizar sus resultados concluye que existe relación significativa ($p=0.000$).

Si bien, los elementos tangibles se vinculan al estado físico del puesto de salud, así como a la limpieza, el aspecto de colaboradores, los medios de comunicación que cumplen con los entornos demandadas para garantizar la satisfacción percibida del paciente (Montalvo, et al., 2020). Podemos observar que

los elementos tangibles como parte de la calidad de atención odontológica cumplen con brindar servicio en un ambiente con infraestructura adecuada, tecnología apropiada, materiales e insumos en buen estado; y sobre todo los odontólogos ejercen sus labores con ética; por lo cual los pacientes perciben un buen nivel de satisfacción.

Respecto al cuarto objetivo específico, evidenciamos que existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud; representando una correlación positiva de nivel alto ($Rho=0.880$) y significativa ($p\text{-valor}=0.000$); donde el 74.7% de los pacientes valoran esta dimensión con nivel alto.

Nuestros datos se asemejan con el estudio de Jara (2022) quien en base a sus resultados concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); asimismo, para Martínez (2022) existió relación significativa ($p=0.038$); del mismo modo, en la investigación de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) se concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); de igual modo, para Delgado (2022) quien evidenció que existe relación significativa ($p=0.000$).

La percepción que poseen los pacientes sobre la fiabilidad responde a lo descrito por Montalvo, et al. (2020), dimensión que valora el desempeño institucional del servicio odontológico como el interés de los profesionales para dar solución a alguna problemática que pueda existir, así como su compromiso con la atención y orientación al paciente; por lo cual cumple correctamente los aspectos del servicio ofrecido.

En razón al quinto objetivo específico, comprobamos que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud; representando una correlación positiva de nivel muy alta ($Rho=0.906$) y significativa ($p=0.000$); donde el 73.6% valora esta dimensión con nivel alto.

Los datos hallados se asimilan con el estudio de Jara (2022) donde concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); asimismo, en la investigación de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) concluye que existe relación significativa

($p=0.000$); de igual manera, en el estudio de Delgado (2022) concluye que existe relación significativa ($p=0.000$).

Por lo cual, podemos deducir que el puesto de salud cumple con eficiencia la atención del servicio en base a la necesidad del paciente; a la vez, el profesional odontólogo muestra disposición para brindar un buen servicio eficientemente y oportunamente (Altamirano, 2020).

Concerniente al sexto objetivo específico, observamos que existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud; representando una correlación positiva de nivel alto ($Rho=0.876$) y significativa ($p=0.000$); donde el 73.6% valora esta dimensión con nivel alto.

Nuestros resultados se asimilan con la investigación de Jara (2022) quien concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); asimismo, para Martínez (2022) existe relación significativa ($p=0.006$); de igual manera, en el estudio de Fabián, Podestá y Ruíz (2022) se concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); paralelamente, para Delgado (2022) existe relación significativa ($p=0.000$).

La dimensión seguridad abarca la competencia del profesional odontólogo, la confianza, el respeto de normas de protección y de las capacidades demandadas (Marín, et al., 2019). En base a ello, observamos que las investigaciones dan una buena valoración a la capacidad del profesional, a la gentileza con la finalidad de crear confianza por parte del capital humano, el cual es observado y percibido por los pacientes.

Finalmente, en cuanto al séptimo objetivo específico, demostramos que existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud; representado una correlación positiva de nivel muy alto ($Rho=0.918$) y significativa ($p=0.000$); donde el 70.1% de los pacientes valoran esta dimensión con nivel alto.

Este resultado se asemeja con la investigación de Jara (2022) donde concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); asimismo, Fabián, Podestá y

Ruíz (2022) en su estudio se concluye que existe relación significativa ($p=0.000$); al mismo tiempo, Delgado (2022) concluye que existe relación significativa ($p=0.000$).

Si bien, la dimensión empatía refiere a la capacidad del profesional odontólogo para comprender las emociones de los pacientes (Padilla, 2019). Ante ello, podemos observar que los estudios analizados cumplen con comprender, escuchar y dialogar con los pacientes ante alguna situación a fin de hallar alternativas de solución oportunas y lograr satisfacer sus necesidades.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Se concluye que, existe correlación positiva de nivel muy alto (Rho=0.937) y significativa (p-valor=0.000<0.05) entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción de los pacientes atendidos en un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022.
- Segunda:** Se concluye que, la calidad de atención odontológica percibida por el 74.7% de los pacientes atendidos un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022 fue de nivel alto.
- Tercera:** Se concluye que, la satisfacción percibida por el 75.9% de los pacientes atendidos un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022 fue de nivel alto.
- Cuarta:** Se concluye que, existe correlación positiva y significativa (p-valor=0.000<0.05) de nivel alto y muy alto entre las dimensiones de la calidad de atención odontológica: elementos tangibles (Rho=0.894), fiabilidad (Rho=0.880), capacidad de respuesta (Rho=0.906), seguridad (Rho=0.876) y empatía (Rho=0.918) con la variable satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote en el año 2022

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** La Red de Salud Pacífico Sur, como institución a cargo de los puestos y centros de salud que velan por la salud y vida de las personas, gestionar partidas presupuestarias para implementar tecnología adecuada, así como dotación de equipamiento, material e insumos necesarios para un correcto y adecuado servicio permanente en los tratamientos odontológicos requeridos por los pacientes.
- Segunda:** Implementar sistemas de capacitación constantes al personal odontólogo con la finalidad de actualizarlos en las nuevas técnicas y/o normas de procedimientos para el cuidado de la salud oral en beneficio de los pacientes, así mantener y mejorar la satisfacción percibida.
- Tercera:** Gestionar la aplicación y supervisión del instrumento estandarizado Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo emitida por la R.M. N° 527-2011/MINSA en los diversos puestos de salud del distrito de Nuevo Chimbote con la finalidad de medir y verificar si el servicio odontológico brindado cumple con las expectativas necesarias para una buena satisfacción de los pacientes atendidos.
- Cuarta:** Implementar estrategias para optimizar algún indicador deficiente observado en el servicio odontológico brindado para optimar aun la calidad de atención y, por ende, alcanzar una mejor satisfacción en los pacientes.

REFERENCIAS

- Abedi, G., Rostami, F., Ziaee, M., Siamian, H., & Nadi, A. (2015). Patient's Perception and Expectations of the Quality of Outpatient Services of Imam Khomeini Hospital in Sari City. *Mater Sociomed*, 27(4), 272. <https://doi.org/10.5455/msm.2015.27.272-275>
- Altamirano, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio percibidas por usuarios de consulta externa de la Unidad Anidada Hospital Baba, Ecuador, 2020*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60878>
- Aldosari M, Tavares M, Matta T, Abreu N. (2017). Factores asociados a la satisfacción de los pacientes en la atención primaria de salud odontológica brasileña. *PLoS ONE*, 12(11): e0187993. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
- Amau, J., León, R., Ticona, R., y Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1), e02201824. <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/1824>
- Asociación Médica Mundial. (2012). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. *World Medical Association*. <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Carrera, X., Casanovas, M., y Lorca, S. (2016). Análisis de Herramientas Gratuitas para el Diseño de Cuestionarios On-Line. *Revista de medios y educación*. 49, 91 - 104. <https://repositori.udl.cat/handle/10459.1/58604>
- Casaño, B. (2017). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Grau*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/18948>
- Castelo, W., Cueva, J., y Castelo, Á. (2022). Satisfacción de pacientes: ¿Qué Se

debe saber?. *Pol. Con.*, 7(6), 176-198.
<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>

CONCYTEC, (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Perú: Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Córdova, D. (2016). Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martín de Porres. Chiclayo, 2015. *KIRU: Revista de la Facultad de Odontología*, 13(2):133-137.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/Rev-Kiru0/article/view/998>

Delgado, J. (2022). *Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consultorios externos del servicio de medicina del Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88916>

Disman, D., Ali, M., & Syaom Barliana, M. (2017). The Use of Quantitative Research Method and Statistical Data Analysis in Dissertation: an Evaluation Study. *International Journal of Education*, 10(1), 46.
<https://doi.org/10.17509/ije.v10i1.5566>

Fabián, A., Podestá L., y Ruíz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22, e1589.
<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>

Farias, P., Tapia, M. y Tifner, S. (2019). Satisfacción percibida y calidad de la atención médica en sistemas de salud. *Rev Elec Psic Izt*; 22(3):2489- 2516.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi2019/epi193b.pdf>

González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., y Tijerina L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de

- satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 76-78.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- Hayes B. (2000). *Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico*. (2ª ed). México: Universidad Iberoamericana. <https://cutt.ly/5CYkXJf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación científica*. (6ª ed.) México: McGraw Hill.
<https://cutt.ly/WCTPGgv>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Jara, M. (2022). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el Centro Médico de la 1ra Brigada de Caballería, Provincia de Sullana 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo).
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80490>
- Jesús, F. (2017). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8778>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *Int J Environ Res Public Health*, 19(13), 7831.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Koontz, H., & Wehrich, H. (2015). *Essentials of Management*. (10ª ed.) Chennai: McGraw-Hill Education. <http://dx.doi.org/10.1080/08832323.2020.1720572>
- Kruk, M., Gage, A., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H., Roder-DeWan, S., et al. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *Lancet Glob Health*, 6(11), e1196-252.
<https://www.thelancet.com/action/showPdf?pii=S2214-109X%2818%2930386-3>

- Lara, J., Hermoza R., y Arellano C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Lora, I., Tirado, L., Montoya, J., y Simancas, M. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista nacional de odontología*, 12(23), 31-40. <https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Luo, J., Liu, P. & Wong, M. (2018). Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* 18, 15. <https://doi.org/10.1186/s12903-018-0477-7>
- Marín, C., Rivera, L., & Fernández, P. (2019). Quality of the nursing service at the Cottolengo Foundation: Analysis with instrument Servqhos-E. *Pol. Con.* 33(4), 204-247. <https://dx.doi.org/10.23857/pc.v4i5.972>
- Martínez, M. (2022). *Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario en el establecimiento de salud I-2 Cristo Nos Valga – Piura, 2021*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80493>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2012). *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*. Lima. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*. 23(2), 21-26. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v23i2.2085>
- Nadi, A., Shojaee, J., Abedi, G., Siamian, H., Abedini, E., & Rostami, A. (2016).

Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Med. Arch.* 70, 135–139. <https://doi.org/10.5455%2Fmedarh.2016.70.135-139>

Nicomedes, E. (2018). *Tipos de Investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018) *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. (5ª Ed). Bogotá. Ediciones de la U; 2018. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf

Olivia, S., y Bernardo, I. (2022). Effect of Trust, Price Fairness and Service Quality on Patient Satisfaction at the Dental Studio Clinic, Jakarta Barat. *Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 5(3), 27317-27329. <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6776>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Health and human rights*. Ginebra: World Health Organization. <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Health systems: quality-assurance management systems: report by the Secretariat*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/24866>

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a Estudio. *Int. J. Morphol*, 35(1): 227-232. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista De Salud Pública*, 23(3), 49–55. <https://doi.org/10.31052/1853.1180.v23.n3.24470>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988) Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *J Retailing*, 16, 64-12. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=pGIPEAAAQBAJ>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). The Nature and Determinant of Customer Expectation of Service. *Journal of the Academy of Marketing*

Science, 21(1):1-12. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070393211001>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*. 2020 (9), 1-5. <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
- Plaza, P., Bermeo, C., & Moreira, M. (2020). Metodología de la investigación. *Biblioteca Colloquium*. <http://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Rai, N., Tyrrell, H., Carey, C., & Tiwari, T. (2019). Patient perceptions in quality of care: report from university veterans clinic. *BMC Oral Health* 19, 268. <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0971-6>
- Rodríguez, Y., Creagh, Y., Zamora, B., Legrá, H., y Fiffe, O. (2021). Nivel de satisfacción en pacientes atendidos en el servicio de Prótesis de la Clínica Estomatológica Lidia Doce Sánchez. *Gaceta Médica Estudiantil*, 2 (1). <http://www.rev-gacetaestudiantil.sld.cu/index.php/gme/article/view/119>
- Salazar, C. (2018). *Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Odontología del Centro de Salud Tambo La Mar, Ayacucho 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20555>
- Salazar, J. (2019). *Satisfacción de los usuarios externos respecto a la calidad de atención en una Clínica Odontológica de Huancayo-2018*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes). <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1559>
- Santiago, D. (2020). *Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba -Tarma - enero a junio 2018* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2156/>
- Soria, J. (2021). *Nivel de satisfacción y calidad de atención odontológica en el Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad Peruana Los Andes). <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2168>

- Soto, P., Virú, M., Elorreaga, O., Amaya, E., Mezones, E., Ramírez, R., et al. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 13(1), 14-25. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595>
- Supo J. (2015). *Niveles y tipos de investigación: Seminarios de investigación*. Perú: Bioestadístico. <https://n9.cl/v7qm5>
- Torres, E., Delgado, F., y Rodríguez, M. (2020) Relación entre la calidad de los tratamientos de ortodoncia finalizados y la satisfacción en pacientes atendidos en la Universidad Santo Tomás desde 2018 hasta 2019. *Revista Nacional de Odontología* 16(2), 1-18. <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.02.07>
- Universidad César Vallejo. (2020). Código de Ética en Investigación. *Investiga UCV*. https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/1982285/mod_resource/content/1/11.%20MANUAL_APA-FONDO%20EDITORIAL%20UCV%20%281%29.pdf
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loría, J, y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA	Es el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos oportunos para alcanzar una óptima atención sanitaria, que incluye diversos factores, así como el conocimiento médico y del usuario, que logra satisfacer sus necesidades con mínima posibilidad de algún riesgo (OMS, 2017).	Percepción de valor del paciente sobre el tratamiento ofrecido, logrando mediante la comunicación la descripción del diagnóstico y procedimiento que se va a realizar.	Elementos tangibles	Equipos modernos	Ordinal Nivel bajo (22 a 51 puntos) Nivel medio (52 a 81 puntos) Nivel alto (82 a 110 puntos)
				Elementos materiales	
				Equipo suficiente	
				Instalaciones apropiadas	
			Fiabilidad	Servicio esperado	
				Cumplimiento de promesas	
				Interés para solucionar problema	
				Servicio de atención	
		Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta a preguntas		
			Tiempo de espera		
			Tiempo de atención		
			Solución a dudas		
		Seguridad	Competencia profesional		
			Disposición a ayudar		
			Confianza		
			Respuesta a dudas o quejas		
Empatía	Igualdad				
	Servicio organizado				
	Importancia a intereses				
	Horarios convenientes				
				Comprensión de necesidades	
				Paciencia	

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	Es un factor esencial como medida de la calidad de la atención, puesto que suministra información clave referente al éxito de los servicios brindados en el cumplimiento de los valores y expectativas del paciente (Aldosari, et al., 2017).	Resultado de la diferencia entre la percepción que posee el paciente sobre el servicio prestado y de las expectativas que tenía en un principio. La valoración de la satisfacción del paciente se determinó sumando los puntos obtenidos por las respuestas de los ítems referente a sus dimensiones: confiabilidad, validez y lealtad.	Confiabilidad	Cumplimiento de horarios	Ordinal Nivel bajo (20 a 46 puntos) Nivel medio (47 a 73 puntos) Nivel alto (74 a 100 puntos)
				Seguridad	
				Precisión de diagnóstico	
				Ambiente confiable	
				Comodidad	
				Cuidado	
				Carisma	
				Previa explicación de tratamiento	
			Validez	Atención apropiada	
				Materiales adecuados	
				Tiempo de espera adecuado	
				Satisfacción	
				Explicación de tratamiento	
				Calidad de atención	
			Lealtad	Eficiencia	
Asistencia a cita					
Participación en actividades					
Respeto					
Límites de atención					
Motivación frente atención					

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Tapia Cancio, Fiorela Vannesa, con DNI. 73200925, de la Universidad César Vallejo. El presente cuestionario forma parte de una investigación cuyo título es: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022", el cual tiene fines netamente académicos conservando completa absoluta discreción.

Se agradece su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas, responda y marque con un aspa solo una alternativa:

Escala

Totalmente en desacuerdo	(TD)	=1
En desacuerdo	(ED)	= 2
Neutro	(N)	= 3
De acuerdo	(DA)	=4
Totalmente de acuerdo	(TA)	=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES					
1	En el puesto de salud, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.					
2	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.					
3	El puesto de salud cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.					
4	El puesto de salud tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.					
	DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.					
6	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.					
7	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.					
8	La primera vez que acudió al puesto de salud, el odontólogo realizó bien el servicio.					
9	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.					

DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
10	El tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo fue satisfactorio.					
11	El odontólogo le brinda el tiempo necesario para poder atenderle.					
12	Ante alguna consulta, el odontólogo resolvió su duda en un tiempo prudente					
13	El odontólogo evidencia ser competente para brindar un pronto servicio odontológico.					
14	El odontólogo siempre está a disposición para ayudarlo.					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
15	Le inspira confianza y seguridad el comportamiento que demuestra el odontólogo					
16	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.					
17	La igualdad para todos los pacientes es una virtud del odontólogo.					
18	Al brindar el servicio odontológico, el profesional demuestra ser organizado.					
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA		1	2	3	4	5
19	Los intereses del paciente son de importancia del odontólogo.					
20	El puesto de salud ofrece horarios convenientes para las citas de los pacientes.					
21	El odontólogo comprende las necesidades específicas del paciente.					
22	Ud. Considera que el odontólogo demuestra paciencia durante el tratamiento.					

Muchas gracias.

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Es muy grato presentarme ante usted, la suscrita Br. Tapia Cancio, Fiorela Vannesa, con DNI. 73200925, de la Universidad César Vallejo. El presente cuestionario forma parte de una investigación cuyo título es: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022", el cual tiene fines netamente académicos conservando completa absoluta discreción.

Se agradece su colaboración por las respuestas brindadas del siguiente cuestionario:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas, responda y marque con un aspa solo una alternativa:

Escala

Nunca	(N)	=1
Casi nunca	(CN)	= 2
A veces	(AV)	= 3
Casi siempre	(CS)	=4
Siempre	(S)	=5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD					
1	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.					
2	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.					
3	El odontólogo le explicó claramente el diagnostico.					
4	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.					
5	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.					
6	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.					
7	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.					
8	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.					
	DIMENSIÓN 2 : VALIDEZ	Sí	No	Sí	No	Sí
9	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada					
10	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.					

11	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.					
12	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.					
13	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.					
14	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.					
15	El profesional odontólogo es eficiente con su labor.					
	DIMENSIÓN 3: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si
16	Normalmente usted cumple con asistir a sus citas programadas.					
17	Usted participa frecuentemente en las actividades de salud bucal organizadas por el puesto de salud.					
18	El respeto es primordial en su trato frente al odontólogo.					
19	Usted conoce los límites de la atención odontológica en el puesto de salud.					
20	Después de la atención recibida del odontólogo, usted normalmente se encuentra motivado.					

Muchas gracias.

Link del formulario virtual: <https://forms.gle/Yd458KtLFQCUK2gm6>

Anexo 3: Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	En el puesto de salud, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.	X		X		X		
2	Directo	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Directo	El puesto de salud cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.	X		X		X		
4	Directo	El puesto de salud tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
5	Directo	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
6	Directo	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.	X		X		X		
7	Directo	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	Directo	La primera vez que acudió al puesto de salud, el odontólogo realizó bien el servicio.	X		X		X		
9	Directo	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Si	No	Si	No	Si	No	
10	Directo	El tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo fue satisfactorio.	X		X		X		
11	Directo	El odontólogo le brinda el tiempo necesario para poder atenderle.	X		X		X		

12	Directo	Ante alguna consulta, el odontólogo resolvió su duda en un tiempo prudente	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo evidencia ser competente para brindar un pronto servicio odontológico.	X		X		X		
14	Directo	El odontólogo siempre está a disposición para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Le inspira confianza y seguridad el comportamiento que demuestra el odontólogo	X		X		X		
16	Directo	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.	X		X		X		
17	Directo	La igualdad para todos los pacientes es una virtud del odontólogo.	X		X		X		
18	Directo	Al brindar el servicio odontológico, el profesional demuestra ser organizado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	Los intereses del paciente son de importancia del odontólogo.	X		X		X		
20	Directo	El puesto de salud ofrece horarios convenientes para las citas de los pacientes.	X		X		X		
21	Directo	El odontólogo comprende las necesidades específicas del paciente.	X		X		X		
22	Directo	Ud. Considera que el odontólogo demuestra paciencia durante el tratamiento.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Daniel Alain Suarez Natividad

DNI: 40188352

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Cirujano dentista		
02	Magíster en Estomatología con Mención en Ciencias Clínicas y Epidemiológicas		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de la Escuela de Odontología en Universidad Los Ángeles de Chimbote - ULADECH			
02	Cirujano dentista – consultorio privado.			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. C.D. Daniel Suarez Natividad
CIRUJANO DENTISTA
COP 21647

21 de setiembre de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.	X		X		X		
2	Directo	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.	X		X		X		
3	Directo	El odontólogo le explicó claramente el diagnóstico.	X		X		X		
4	Directo	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.	X		X		X		
5	Directo	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.	X		X		X		
6	Directo	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.	X		X		X		
7	Inversa	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.	X		X		X		
8	Directo	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : VALIDEZ			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada	X		X		X		
10	Directo	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.	X		X		X		
11	Directo	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.	X		X		X		

12	Directo	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.	X		X		X		
14	Directo	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.	X		X		X		
15	Directo	El profesional odontólogo es eficiente con su labor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LEALTAD			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Normalmente usted cumple con asistir a sus citas programadas.	X		X		X		
17	Directo	Usted participa frecuentemente en las actividades de salud bucal organizadas por el puesto de salud.	X		X		X		
18	Directo	El respeto es primordial en su trato frente al odontólogo.	X		X		X		
19	Directo	Usted conoce los límites de la atención odontológica en el puesto de salud.	X		X		X		
20	Directo	Después de la atención recibida del odontólogo, usted normalmente se encuentra motivado.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Daniel Alain Suarez Natividad

DNI: 40188352

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Cirujano dentista			
02	Magíster en Estomatología con Mención en Ciencias Clínicas y Epidemiológicas			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente de la Escuela de Odontología en Universidad Los Ángeles de Chimbote - ULADECH			
02	Cirujano dentista – consultorio privado.			

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mg. C.D. Daniel Suarez Natividad
CIRUJANO DENTISTA
COP 21647

21 de setiembre de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En el puesto de salud, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.	X		X		X		
2	Directo	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Directo	El puesto de salud cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.	X		X		X		
4	Directo	El puesto de salud tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
6	Directo	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.	X		X		X		
7	Directo	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	Directo	La primera vez que acudió al puesto de salud, el odontólogo realizó bien el servicio.	X		X		X		
9	Directo	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	El tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo fue satisfactorio.	X		X		X		
11	Directo	El odontólogo le brinda el tiempo necesario para poder atenderle.	X		X		X		

12	Directo	Ante alguna consulta, el odontólogo resolvió su duda en un tiempo prudente	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo evidencia ser competente para brindar un pronto servicio odontológico.	X		X		X		
14	Directo	El odontólogo siempre está a disposición para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Le inspira confianza y seguridad el comportamiento que demuestra el odontólogo	X		X		X		
16	Directo	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.	X		X		X		
17	Directo	La igualdad para todos los pacientes es una virtud del odontólogo.	X		X		X		
18	Directo	Al brindar el servicio odontológico, el profesional demuestra ser organizado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	Los intereses del paciente son de importancia del odontólogo.	X		X		X		
20	Directo	El puesto de salud ofrece horarios convenientes para las citas de los pacientes.	X		X		X		
21	Directo	El odontólogo comprende las necesidades específicas del paciente.	X		X		X		
22	Directo	Ud. Considera que el odontólogo demuestra paciencia durante el tratamiento.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mendoza Hernández, Carlos Alfredo.

DNI: 18105150

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Educación.		
02	Doctor en Gestión Universitaria		
03	Magister en Docencia Universitaria		
04	Licenciado en Administración.		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente en investigación.			
02	Administrador.			

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


MENDOZA HERNÁNDEZ CARLOS ALFREDO
DNI: 18105150

21 de setiembre de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.	X		X		X		
2	Directo	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.	X		X		X		
3	Directo	El odontólogo le explicó claramente el diagnóstico.	X		X		X		
4	Directo	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.	X		X		X		
5	Directo	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.	X		X		X		
6	Directo	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.	X		X		X		
7	Inversa	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.	X		X		X		
8	Directo	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : VALIDEZ			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada	X		X		X		
10	Directo	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.	X		X		X		
11	Directo	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.	X		X		X		

12	Directo	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.	X		X		X		
14	Directo	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.	X		X		X		
15	Directo	El profesional odontólogo es eficiente con su labor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LEALTAD			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Normalmente usted cumple con asistir a sus citas programadas.	X		X		X		
17	Directo	Usted participa frecuentemente en las actividades de salud bucal organizadas por el puesto de salud.	X		X		X		
18	Directo	El respeto es primordial en su trato frente al odontólogo.	X		X		X		
19	Directo	Usted conoce los límites de la atención odontológica en el puesto de salud.	X		X		X		
20	Directo	Después de la atención recibida del odontólogo, usted normalmente se encuentra motivado.	X		X		X		



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mendoza Hernández, Carlos Alfredo.

DNI: 18105150

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Doctor en Educación.			
02	Doctor en Gestión Universitaria			
03	Magister en Docencia Universitaria			
04	Licenciado en Administración.			

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Docente en investigación.				
02	Administrador.				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


MENDOZA HERNÁNDEZ CARLOS ALFREDO
DNI: 18105150

21 de setiembre de 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	En el puesto de salud, el consultorio odontológico presenta equipos modernos para la atención del paciente.	X		X		X		
2	Directo	Ud. considera que los elementos materiales (instrumental, radiografía, equipos) son visualmente atractivos y claros.	X		X		X		
3	Directo	El puesto de salud cuenta con suficientes unidades dentales para la prestación del servicio.	X		X		X		
4	Directo	El puesto de salud tiene instalaciones físicas apropiadas y aptas para brindar un buen servicio odontológico.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : FIABILIDAD			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Directo	El servicio de atención odontológica responde a lo que usted esperaba.	X		X		X		
6	Directo	El odontólogo cumple lo prometido en un tiempo adecuado.	X		X		X		
7	Directo	Cuando un paciente tiene un problema el odontólogo demuestra interés en solucionarlo.	X		X		X		
8	Directo	La primera vez que acudió al puesto de salud, el odontólogo realizó bien el servicio.	X		X		X		
9	Directo	El odontólogo demuestra tener capacidad para responder alguna interrogante.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
10	Directo	El tiempo de espera para ser atendido por el odontólogo fue satisfactorio.	X		X		X		
11	Directo	El odontólogo le brinda el tiempo necesario para poder atenderle.	X		X		X		

12	Directo	Ante alguna consulta, el odontólogo resolvió su duda en un tiempo prudente	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo evidencia ser competente para brindar un pronto servicio odontológico.	X		X		X		
14	Directo	El odontólogo siempre está a disposición para ayudarlo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
15	Directo	Le inspira confianza y seguridad el comportamiento que demuestra el odontólogo	X		X		X		
16	Directo	El odontólogo tiene conocimientos suficientes para resolver sus dudas.	X		X		X		
17	Directo	La igualdad para todos los pacientes es una virtud del odontólogo.	X		X		X		
18	Directo	Al brindar el servicio odontológico, el profesional demuestra ser organizado.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA			Si	No	Si	No	Si	No	
19	Directo	Los intereses del paciente son de importancia del odontólogo.	X		X		X		
20	Directo	El puesto de salud ofrece horarios convenientes para las citas de los pacientes.	X		X		X		
21	Directo	El odontólogo comprende las necesidades específicas del paciente.	X		X		X		
22	Directo	Ud. Considera que el odontólogo demuestra paciencia durante el tratamiento.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA**Observaciones:**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Angel Andreé Del Junco Bucles.

DNI: 46721564

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magíster en Gestión Pública
02	Lic. Administración

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Administrador.
02	Sub Gerente de Servicios Sociales, Participación Vecinal y Desarrollo Humano – MDCP (2021)
03	Asesor Estadístico - Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Mgtr. Angel Andreé Del Junco Bucles
Administrador - Gestión Pública
CLAD 12916

22 de setiembre de 2022

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD			Si	No	Si	No	Si	No	
1	Directo	Ud. considera que el profesional odontólogo es responsable en el cumplimiento de sus horarios.	X		X		X		
2	Directo	Al momento del tratamiento sintió seguridad por parte del odontólogo.	X		X		X		
3	Directo	El odontólogo le explicó claramente el diagnóstico.	X		X		X		
4	Directo	El ambiente del consultorio odontológico posee suficiente ventilación, iluminación y le inspira confianza.	X		X		X		
5	Directo	Ud. se siente cómodo frente a la atención del odontólogo.	X		X		X		
6	Directo	Cuando el odontólogo examina al paciente lo realiza con cuidado especial.	X		X		X		
7	Inversa	Ud. se siente acogido por el carisma del odontólogo al momento de la atención.	X		X		X		
8	Directo	Antes de realizar el tratamiento, el odontólogo toma su debido tiempo para explicar el procedimiento.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : VALIDEZ			Si	No	Si	No	Si	No	
9	Directo	Ud. cree que el profesional odontólogo brinda una atención apropiada	X		X		X		
10	Directo	Ud. cree que el consultorio odontológico cuenta con los materiales e insumos que garantizan un adecuado tratamiento.	X		X		X		
11	Directo	Regularmente los pacientes no tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos.	X		X		X		

12	Directo	Ante la atención brindada del odontólogo, usted se siente satisfecho.	X		X		X		
13	Directo	El odontólogo suele explicar en qué consistirá su tratamiento.	X		X		X		
14	Directo	Ud. percibió que la atención recibida fue realizada con calidad.	X		X		X		
15	Directo	El profesional odontólogo es eficiente con su labor.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: LEALTAD			Si	No	Si	No	Si	No	
16	Directo	Normalmente usted cumple con asistir a sus citas programadas.	X		X		X		
17	Directo	Usted participa frecuentemente en las actividades de salud bucal organizadas por el puesto de salud.	X		X		X		
18	Directo	El respeto es primordial en su trato frente al odontólogo.	X		X		X		
19	Directo	Usted conoce los límites de la atención odontológica en el puesto de salud.	X		X		X		
20	Directo	Después de la atención recibida del odontólogo, usted normalmente se encuentra motivado.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. Angel Andreé Del Junco Bucles.

DNI: 46721564

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Magíster en Gestión Pública
02	Lic. Administración

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Administrador.
02	Sub Gerente de Servicios Sociales, Participación Vecinal y Desarrollo Humano – MDCP (2021)
03	Asesor Estadístico - Metodología de la investigación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mgtr. Angel Andreé Del Junco Bucles
Administrador - Gestión Pública
CLAD 12918

22 de setiembre de 2022

COEFICIENTE V DE AIKEN – CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
21	1	1	1	3	1.00
22	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

N° de jueces:	3
Número de valores de la escala de valoración:	2

El coeficiente V de Aiken es 1.00 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable calidad de atención odontológica, posee una buena validez.

COEFICIENTE V DE AIKEN – SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
V DE AIKEN GENERAL					1.00

N° de jueces:	3
Número de valores de la escala de valoración:	2

El coeficiente V de Aiken es 1.00 lo que corrobora que el instrumento de recolección de datos de la variable satisfacción del paciente, posee una buena validez.

Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre Calidad de atención odontológica

Ítems Sujetos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Suma de ítems
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	81
2	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	80
3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	3	4	5	89
4	4	2	3	3	3	4	3	4	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	69
5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	3	94
6	2	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	3	68
7	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	74
8	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	3	65
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88
10	2	2	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	64

VARP 1	1.2	1.0	0.5	0.4	0.5	0.7	1.1	0.3	0.9	0.5	1.2	0.5	0.3	1.1	0.4	0.7	0.7	0.6	0.5	0.3	0.8	0.7	116.18	: S ²
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	------------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems 22
ΣSi²: Sumatoria de las varianzas de los ítems 14.69
S_T²: La varianza de la suma de los ítems 116.18
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.915

Análisis: Coeficiente de confiabilidad es α= 0.915 lo que corrobora que el instrumento es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Cuestionario sobre Satisfacción del paciente

Ítems	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Suma de ítems
1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	72
2	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	66
3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	94
4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	79
5	5	3	3	5	4	2	5	4	2	5	2	4	4	2	2	5	3	3	5	5	73
6	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	63
7	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	3	4	5	5	82
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
9	5	5	2	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	4	5	5	5	2	5	5	88
10	4	4	3	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	4	3	3	3	58

VARP 1	0.5	1.0	0.9	0.5	1.4	0.9	0.7	0.4	1.4	1.4	1.4	1.1	1.4	1.1	1.3	1.6	0.8	1.2	0.5	0.8	187.17	: S _T ²
-----------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	--------	-------------------------------

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems 20
 Sumatoria de las varianzas de los ítems 20.37
ΣSi²:
S_T²: La varianza de la suma de los ítems 187.17
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach 0.938

Análisis: Coeficiente de confiabilidad es α = 0.938 lo que corrobora que el instrumento es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Anexo 4: Autorización de la entidad para aplicar los instrumentos



AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL"

MEMORANDO N° ¹⁸⁷⁰ - 2022-GRA-DIRESA-RSP-S/D

A : MC. LUCIA SANDOVAL ROJAS
JEFE DE LA MICRORED YUGOSLAVIA



ASUNTO : PRESENTACION DE ALUMNA PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACION DE LA
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FECHA : Nuevo Chimbote, 25 de Octubre 2022

Mediante el presente comunico a Usted brindar las facilidades a la alumna de la Universidad Cesar Vallejo de Nuevo Chimbote, quienes realizaran su Trabajo de Investigación denominado CALIDAD DE ATENCION ODONTOLOGICA Y SATISFACION DEL PACIENTE EN EL PUESTO DE SALUD 3 DE OCTUBRE DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE PROVINCIA DEL SANTA DEPARTAMENTO DE ANCASH AÑO 2022. que Usted tan dignamente dirige, Que a Continuación se detalla.

N°	NOMBRE Y APELLIDOS
01	TAPIA CANCIO FIORELA VANNESSA

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
Red Pacifico Sur
MR Yugoslav
PUESTO DE SALUD 3 DE OCTUBRE

Manuel Justo Rosales Acero
ENFERMERO JEFE
CEP 44515

27-10-2022

12:15 PM

JECT/PMLLC/JISC/JRRA/mrc|

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
RED DE SALUD PACIFICO SUR

Lic. Jesús Elías Cruzado Tirado
DNI. N° 40292519 / CEP. N° 44515
DIRECTOR EJECUTIVO

MINISTERIO DE SALUD RED DE SALUD PACIFICO SUR MICRORED DE SALUD YUGOSLAVIA			
FIRMA	27	10	22 12:44
RECIBIDO			

Anexo 5: Matriz de niveles y puntuaciones de las variables: calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente

N°	Calidad de atención odontológica											
	D1 Elementos tangibles		D2 Fiabilidad		D3 Capacidad de respuesta		D4 Seguridad		D5 Empatía		Total	
	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.
01	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	16	ALTO	20	ALTO	106	ALTO
02	18	ALTO	19	ALTO	20	ALTO	12	MEDIO	19	ALTO	88	ALTO
03	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
04	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
05	7	BAJO	12	MEDIO	13	MEDIO	10	MEDIO	14	MEDIO	56	MEDIO
06	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
07	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
08	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
09	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
10	20	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	109	ALTO
11	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
12	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
13	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	109	ALTO
14	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
15	4	BAJO	5	BAJO	5	BAJO	4	BAJO	4	BAJO	22	BAJO
16	16	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	106	ALTO
17	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
18	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
19	12	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	11	MEDIO	12	MEDIO	65	MEDIO
20	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
21	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
22	20	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	109	ALTO
23	17	ALTO	23	ALTO	20	ALTO	17	ALTO	17	ALTO	94	ALTO
24	7	BAJO	11	BAJO	9	BAJO	9	BAJO	7	BAJO	43	BAJO
25	9	BAJO	10	BAJO	14	MEDIO	12	MEDIO	12	MEDIO	57	MEDIO
26	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
27	7	BAJO	11	BAJO	9	BAJO	9	BAJO	7	BAJO	43	BAJO
28	18	ALTO	25	ALTO	23	ALTO	19	ALTO	17	ALTO	102	ALTO
29	4	BAJO	5	BAJO	5	BAJO	4	BAJO	4	BAJO	22	BAJO
30	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
31	16	ALTO	14	MEDIO	25	ALTO	18	ALTO	18	ALTO	91	ALTO
32	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
33	20	ALTO	24	ALTO	23	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	107	ALTO
34	16	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	106	ALTO
35	20	ALTO	20	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	105	ALTO
36	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
37	13	MEDIO	19	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	15	MEDIO	83	ALTO
38	20	ALTO	23	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	107	ALTO
39	18	ALTO	25	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	15	MEDIO	100	ALTO
40	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
41	10	MEDIO	18	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	15	MEDIO	74	MEDIO
42	4	BAJO	5	BAJO	5	BAJO	4	BAJO	4	BAJO	22	BAJO
43	13	MEDIO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	14	MEDIO	97	ALTO
44	15	MEDIO	20	ALTO	19	ALTO	15	MEDIO	16	ALTO	85	ALTO
45	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
46	12	MEDIO	20	ALTO	20	ALTO	12	MEDIO	16	ALTO	80	MEDIO

47	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
48	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
49	16	ALTO	23	ALTO	22	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	100	ALTO
50	19	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	109	ALTO
51	7	BAJO	18	MEDIO	17	MEDIO	16	ALTO	15	MEDIO	73	MEDIO
52	16	ALTO	19	ALTO	18	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	84	ALTO
53	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	100	ALTO
54	18	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	107	ALTO
55	17	ALTO	24	ALTO	24	ALTO	20	ALTO	19	ALTO	104	ALTO
56	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
57	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
58	12	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	12	MEDIO	66	MEDIO
59	16	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	8	BAJO	12	MEDIO	66	MEDIO
60	19	ALTO	25	ALTO	23	ALTO	20	ALTO	18	ALTO	105	ALTO
61	20	ALTO	19	ALTO	20	ALTO	18	ALTO	15	MEDIO	92	ALTO
62	14	MEDIO	20	ALTO	17	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	78	MEDIO
63	14	MEDIO	11	BAJO	15	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	67	MEDIO
64	17	ALTO	24	ALTO	25	ALTO	19	ALTO	18	ALTO	103	ALTO
65	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
66	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
67	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
68	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	110	ALTO
69	14	MEDIO	18	MEDIO	19	ALTO	17	ALTO	19	ALTO	87	ALTO
70	14	MEDIO	19	ALTO	20	ALTO	15	MEDIO	15	MEDIO	83	ALTO
71	9	BAJO	17	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	15	MEDIO	72	MEDIO
72	12	MEDIO	19	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	16	ALTO	84	ALTO
73	14	MEDIO	19	ALTO	18	MEDIO	17	ALTO	15	MEDIO	83	ALTO
74	17	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	107	ALTO
75	19	ALTO	24	ALTO	23	ALTO	19	ALTO	20	ALTO	105	ALTO
76	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
77	20	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	18	ALTO	20	ALTO	108	ALTO
78	10	MEDIO	18	MEDIO	18	MEDIO	16	ALTO	16	ALTO	78	MEDIO
79	4	BAJO	6	BAJO	6	BAJO	4	BAJO	5	BAJO	25	BAJO
80	10	MEDIO	12	MEDIO	11	BAJO	11	MEDIO	11	MEDIO	55	MEDIO
81	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
82	13	MEDIO	14	MEDIO	13	MEDIO	9	BAJO	13	MEDIO	62	MEDIO
83	16	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	16	ALTO	16	ALTO	88	ALTO
84	11	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	10	MEDIO	10	MEDIO	58	MEDIO
85	12	MEDIO	15	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	12	MEDIO	66	MEDIO
86	19	ALTO	25	ALTO	25	ALTO	20	ALTO	20	ALTO	109	ALTO
87	13	MEDIO	20	ALTO	21	ALTO	18	ALTO	16	ALTO	88	ALTO

N°	Satisfacción del paciente							
	D1 Confiabilidad		D2 Validez		D3 Lealtad		Total	
	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.	Punt.	Niv.
01	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
02	36	ALTO	27	ALTO	19	ALTO	82	ALTO
03	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
04	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
05	21	MEDIO	25	MEDIO	17	MEDIO	63	MEDIO
06	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
07	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
08	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
09	40	ALTO	35	ALTO	24	ALTO	99	ALTO
10	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
11	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
12	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
13	39	ALTO	34	ALTO	22	ALTO	95	ALTO
14	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
15	8	BAJO	7	BAJO	5	BAJO	20	BAJO
16	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
17	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
18	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
19	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
20	33	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	81	ALTO
21	39	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	99	ALTO
22	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
23	33	ALTO	29	ALTO	20	ALTO	82	ALTO
24	15	BAJO	15	BAJO	9	BAJO	39	BAJO
25	22	MEDIO	22	MEDIO	15	MEDIO	59	MEDIO
26	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
27	15	BAJO	15	BAJO	9	BAJO	39	BAJO
28	38	ALTO	34	ALTO	22	ALTO	94	ALTO
29	8	BAJO	7	BAJO	6	BAJO	21	BAJO
30	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
31	35	ALTO	29	ALTO	16	MEDIO	80	ALTO
32	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
33	38	ALTO	31	ALTO	24	ALTO	93	ALTO
34	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
35	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
36	40	ALTO	35	ALTO	24	ALTO	99	ALTO
37	32	ALTO	27	ALTO	19	ALTO	78	ALTO
38	38	ALTO	25	MEDIO	23	ALTO	86	ALTO
39	38	ALTO	25	MEDIO	23	ALTO	86	ALTO
40	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
41	29	MEDIO	24	MEDIO	20	ALTO	73	MEDIO
42	16	BAJO	14	BAJO	10	BAJO	40	BAJO
43	38	ALTO	33	ALTO	20	ALTO	91	ALTO
44	31	ALTO	27	ALTO	17	MEDIO	75	ALTO
45	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
46	33	ALTO	25	MEDIO	21	ALTO	79	ALTO
47	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
48	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO

49	38	ALTO	32	ALTO	23	ALTO	93	ALTO
50	40	ALTO	35	ALTO	24	ALTO	99	ALTO
51	31	ALTO	26	MEDIO	21	ALTO	78	ALTO
52	29	MEDIO	25	MEDIO	18	MEDIO	72	MEDIO
53	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
54	40	ALTO	34	ALTO	21	ALTO	95	ALTO
55	40	ALTO	35	ALTO	21	ALTO	96	ALTO
56	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
57	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
58	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
59	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
60	38	ALTO	27	ALTO	22	ALTO	87	ALTO
61	34	ALTO	29	ALTO	22	ALTO	85	ALTO
62	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
63	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
64	37	ALTO	29	ALTO	21	ALTO	87	ALTO
65	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
66	38	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	86	ALTO
67	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
68	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
69	30	ALTO	28	ALTO	18	MEDIO	76	ALTO
70	24	MEDIO	30	ALTO	23	ALTO	77	ALTO
71	31	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	79	ALTO
72	33	ALTO	27	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
73	28	MEDIO	24	MEDIO	20	ALTO	72	MEDIO
74	34	ALTO	29	ALTO	10	BAJO	73	MEDIO
75	39	ALTO	34	ALTO	25	ALTO	98	ALTO
76	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
77	40	ALTO	35	ALTO	25	ALTO	100	ALTO
78	32	ALTO	28	ALTO	18	MEDIO	78	ALTO
79	9	BAJO	9	BAJO	17	MEDIO	35	BAJO
80	22	MEDIO	18	MEDIO	11	BAJO	51	MEDIO
81	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
82	28	MEDIO	23	MEDIO	13	MEDIO	64	MEDIO
83	32	ALTO	28	ALTO	20	ALTO	80	ALTO
84	21	MEDIO	17	MEDIO	10	BAJO	48	MEDIO
85	24	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	60	MEDIO
86	40	ALTO	35	ALTO	24	ALTO	99	ALTO
87	33	ALTO	29	ALTO	17	MEDIO	79	ALTO

Anexo 6: Figuras

Figura 2

Nivel de calidad de atención odontológica de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022

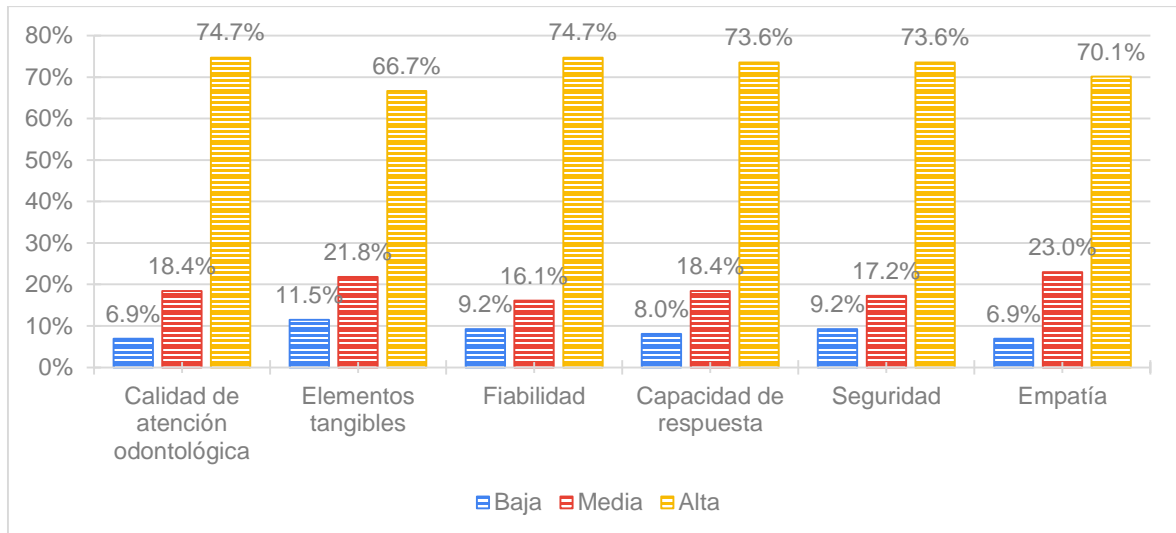
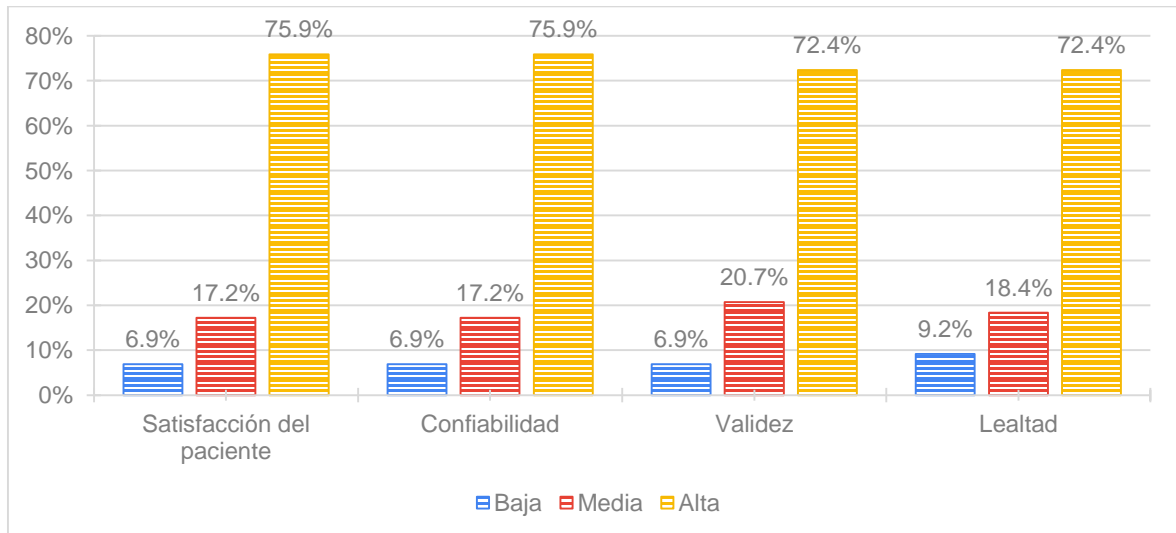


Figura 3

Nivel de satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2022", cuyo autor es TAPIA CANCIO FIORELA VANNESA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He 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, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 07 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 14- 01-2023 10:53:26

Código documento Trilce: TRI - 0513402