



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los  
pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique -  
Piura, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CIRUJANO DENTISTA

**AUTORES:**

Águila Mendoza, Héctor Fabricio (ORCID: 0000-0002-2663-447X)  
Quispe Moncada, Mónica Marianela (ORCID: 0000-0003-0404-0045)

**ASESOR:**

Mg. Agüero Alva, José (ORCID: 0000-0003-3955-3844)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Promoción de la salud y desarrollo sostenible

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

*A Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados.*

*A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.*

*A mi compañera Mónica por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral que me brindó a lo largo de esta etapa de mi vida.*

*A los docentes de la Escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo filial Piura, por compartir sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión.*

### **Águila Mendoza, Héctor Fabricio**

*A Dios, por guiarme siempre y nunca apartarse de mi lado aun en los momentos más difíciles, porque sé que todo lo puedo en Cristo que me fortalece.*

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

*A mis hermanos Pamela, Junior, Gabriela y Daniela por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso; a mis sobrinas Sofía y Valentina por estar conmigo en todo momento; a Brako por el amor brindado cada día.*

*A mi compañero Héctor, por estar siempre presente, por apoyarme cuando más lo necesité, por extender su mano en momentos difíciles.*

### **Quispe Moncada, Mónica Marianela**

## **Agradecimiento**

A nuestro maestro y asesor, Dr José Agüero Alva por su apoyo, sus alientos y sus consejos para la realización de esta tesis.

Al Dr. Hugo Caballero Cornejo, por la calidad de persona que demostró dedicándonos su tiempo y destacando su profesionalismo al guiar y supervisar nuestra investigación.

Al Centro de Salud de El Faique y al Dr. José Miguel Coveñas Yarleque, gerente del mencionado centro de salud, por brindar el apoyo y la confianza para que este estudio pueda salir adelante.

A todos los pacientes colaboradores que nos apoyaron para la realización del estudio y por brindarnos un poco de su valioso tiempo para responder el cuestionario con mucha sinceridad, respeto y amabilidad.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que la investigación se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	17
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2 Variables y operacionalización .....	17
3.3 Población, muestra y muestreo .....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5 Procedimientos .....	18
3.6 Método de análisis de datos .....	19
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	39
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	50
ANEXO 1 .....	51

ANEXO 2.....	59
ANEXO 3.....	63
ANEXO 4.....	64
ANEXO 5.....	65
ANEXO 6.....	66
ANEXO 7.....	67
ANEXO 8.....	68

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022...	21
Tabla 2. Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022.....	22
Tabla 3. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022.....	23
Tabla 4. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022.....	24
Tabla 5. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022.....	25
Tabla 6. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022 .....	26
Tabla 7. Satisfacción global de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022 .....	27

## Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Metodología, el estudio se ubica en el tipo de investigación básica, prospectivo, transversal, observacional y correlacional. La población estuvo conformada por 219 pacientes que acudieron al servicio de odontología del Centro de Salud I-4 El Faique – Piura, en los meses de febrero y marzo de 2022; la muestra fue de 120 pacientes, constituida de forma no probabilística por conveniencia, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue un cuestionario de SERVQUAL con 30 preguntas para calidad de atención y de cinco preguntas para grado de satisfacción. La confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach con resultado de alta confiabilidad. Resultados, respecto a la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción, la mayoría percibe como calidad media y poco satisfechos en un 58.3%, seguido de una calidad alta y satisfechos en un 24.2% y finalmente calidad baja e insatisfechos en un 11.7%. Conclusión, se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Palabras Clave: Relación, calidad de atención, grado de satisfacción de los pacientes.

## **Abstract**

The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the patients seen in the dental service of El Faique - Piura, 2022. Methodology, the study is a basic, prospective, cross-sectional, observational and correlational type of research. The population consisted of 219 patients who attended the dentistry service of the Health Center I-4 El Faique - Piura, in the months of February and March 2022; the sample consisted of 120 patients, constituted in a non-probabilistic manner by convenience, inclusion and exclusion criteria were applied. The instrument used was a SERVQUAL questionnaire with 30 questions for quality of care and five questions for degree of satisfaction. Reliability by Cronbach's Alpha with a high reliability result. Results, regarding the relationship between the quality of care and degree of satisfaction, the majority perceived as medium quality and little satisfied in 58.3%, followed by high quality and satisfied in 24.2% and finally low quality and dissatisfied in 11.7%. Conclusion, it is concluded that there is a statistically significant relationship between the quality of care and the degree of satisfaction ( $p < 0.05$ ).

Keywords: Relationship, quality of care, patient satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Con respecto a la calidad de atención se conceptualiza como el nivel en que los servicios sanitarios destinados a las personas y comunidades incrementen la posibilidad de obtener los resultados de salud que se desean y son sólidos con el conocimiento profesional actual, teniendo como características claves de calidad, una atención segura, oportuna, eficaz, equitativa, eficiente y con énfasis en las personas.<sup>1</sup> Por otro lado, una atención sanitaria deficiente malgasta recursos importantes y pone en peligro la salud pública al inutilizar el capital humano y disminuir la productividad;<sup>2</sup> además, una atención de mala calidad da lugar a resultados adversos, incluido el sufrimiento innecesario relacionado con la salud.<sup>3</sup>

Por otra parte, la satisfacción del paciente es un indicativo de medición de la calidad de los servicios sanitarios; comprende también uno de los principales objetivos del sistema sanitario.<sup>4</sup> Es así que la satisfacción de los pacientes es uno de los factores clave pertenecientes a la política gubernamental o un exitoso negocio que solo puede sostenerse mediante la entrega de una calidad de servicio exquisita que resulte en una mayor satisfacción.<sup>5</sup> Por otro lado, la perspectiva del paciente sobre la calidad del servicio ofrecido se ha convertido a lo largo del tiempo, en una preocupación de las instituciones que ofrecen servicios de salud, ya sean públicos o privados, que a partir del análisis de la satisfacción del usuarios, la calidad de las prestaciones de salud pueden ser potenciados y mejorados, si fuera necesario.<sup>6</sup>

Desde el acontecimiento en 1978 (declaración de Alma – Ata), la atención primaria de salud (APS) se ha considerado significativa para lograr la finalidad de salud para todos; tal es así que se ha relacionado con optimización en los resultados de salud y menos vistas a especialistas o servicios de urgencias. Además, la APS sirve como punto de entrada regular que acerca la atención médica a las personas, mejorando el acceso de atención y reduciendo la injusticia social; y finalmente esto mejorará la satisfacción del usuario, conduciendo a un mejor cumplimiento y uso eficiente de los recursos.<sup>7</sup> Es así que los establecimientos del primer nivel de atención de salud (E.S. del PNAS)

comprenden la primera conexión de la comunidad con el sistema sanitarios del país, siendo además estos, los que resuelven aproximadamente el 85% de los problemas médicos.<sup>8</sup> Por otra parte, la odontología es una profesión clínica que se imparte con mayor frecuencia en el dominio del cuidado primario, y es un deber del odontólogo, garantizar que sus servicios sean de la calidad suficiente.<sup>9</sup>

A nivel mundial, la World Health Organization indica que alrededor de 5.7 a 8.4 millones de defunciones a causa de una carente calidad de atención, en naciones de bajos y medianos ingresos; siendo el 15% de las muertes en general. Asimismo, esta inadecuada calidad de atención impacta en la productividad anual, así como en la experiencia de la población respecto a su sistema de salud;<sup>10</sup> asimismo, se estima que los sistemas de salud de alta calidad podrían prevenir muertes por patologías cardiovasculares, tuberculosis, muertes de recién nacidos y maternas, cada año.<sup>11</sup>

La Organización Panamericana de la Salud cita que los sistemas sanitarios pertenecientes a la región de América se distinguen por altos niveles de segmentación y fragmentación, dificultando el acceso al cuidado de calidad por parte de los servicios sanitarios, comprometiendo los resultados de salud y dando como resultante el uso inefectivo de los recursos disponibles. Asimismo, expone que, a pesar de la adopción de estrategias para optimizar la calidad en los establecimientos sanitarios, la OPS menciona que algunas naciones de esta región muestran que el 30% de las personas carecen de acceso al cuidado de salud y la terapia preventiva, y de las que reciben estos servicios, solo el 39% considera que la calidad de la atención es buena.<sup>12</sup>

A nivel nacional, no es ajeno esta problemática, pues se ha citado que la calidad de atención en los nosocomios del MINSA es apreciada como baja; por otra parte, en 2018 la Contraloría General de la República, efectuó una valoración de la calidad del cuidado ofrecido de establecimientos sanitarios y cuyos resultados mostraron serias deficiencias.<sup>13</sup>

A nivel local, el centro de salud donde se realizó el estudio es de nivel de atención primaria de salud, y su servicio de odontología, a pesar del desarrollo de medidas

de calidad en la atención en los últimos años; este desarrollo no ha estado encaminado para una comprensión clara del significado de calidad. Por otra parte, la satisfacción de los pacientes es un indicador importante, y que puede influir en el patrón de utilización de los servicios odontológicos. Además, los altos niveles de satisfacción pueden conducir a la fidelidad del paciente, pudiendo generar resultados positivos en la atención de la salud oral de los usuarios.<sup>14</sup>

La importancia del estudio radica, en que se realizará una evaluación de la calidad de atención del consultorio de odontología del centro de salud I-4 El Faique, ubicado en el departamento de Piura, se tomó en cuenta evaluar la calidad de atención y la satisfacción global del usuario de la atención recibida, que como se sabe, es un excelente indicador que se debe utilizar en estos estudios; para que conforme a las resultantes del estudio, se tome en cuenta direcciones políticas y actos que se estime conveniente.

Ante lo manifestado se planteó la formulación del problema siguiente: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología El Faique - Piura, 2022?

La justificación del estudio se detalla a continuación, la investigación se realizará porque los tesisistas laboran como internos en odontología en el centro de salud citado anteriormente, habiendo observado y participado en la calidad de atención que se les da a los usuarios, conociendo que la satisfacción del paciente está desempeñando un papel cada vez más relevante en las reformas de calidad de atención y en general en las prestaciones de salud. Además, el estudio se realizó para obtener datos mediante la ejecución y hacer el procesamiento respectivo y obtener resultados, que dieron un indicativo de cómo está la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de estudio. Siendo de beneficio para los pacientes que son atendidos en el citado consultorio para hacer las correcciones en favor de los pacientes y del servicio odontológico del centro sanitario, además de utilidad a la sociedad.

El Objetivo General del estudio fue: Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de

odontología de El Faique - Piura, 2022. Respecto a los Objetivos Específicos se planteó: Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Determinar la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Determinar la relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Y, determinar el grado de satisfacción global de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

La Hipótesis General, planteada es: Existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022. Respecto a las Hipótesis Específicas se considera que: Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022, existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022, existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022, existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022 , existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Siripipatthanakul <sup>15</sup> (2022) en Tailandia, desarrolló una investigación cuya finalidad fue hallar la asociación de calidad del servicio prestado, la satisfacción del paciente, el boca a boca (WOM) y la intención de volver a visitar entre pacientes dentales en una clínica privada odontológica. Fue un estudio cuantitativo, participaron 352 pacientes y para la medición de las variables se empleó el modelo adaptado PLS-SEM, siendo para calidad del servicio, las 5 dimensiones de SERVQUAL (teniendo como referencia los estudios de Bahadori et al. y Akbar et al.), para satisfacción del paciente se basó en Ahmed et al., y para las otras variables también se basó en el estudio de Ahmed et al.; además, todos los ítems se usaron en una escala Likert de cinco puntos. Los resultados revelan que la satisfacción del usuario es un mediador entre la calidad del servicio prestado y sus resultados de WOM y la intención de volver a visitar. En cuanto a los elementos de la calidad, del servicio, la empatía fue el factor más influyente en la satisfacción del paciente ( $p < 0.001$ ), seguido de la fiabilidad ( $p < 0.05$ ), tangible ( $p < 0.05$ ), seguridad ( $p > 0.05$ ) y capacidad de respuesta ( $p > 0.05$ ). Concluyó que los gerentes responsables enfatizan en los procesos de calidad del servicio para satisfacer a sus pacientes.

Sari, Adawiyah y Widodo <sup>16</sup> (2021) en Indonesia, realizaron una investigación con el fin de determinar la asociación de la calidad del cuidado odontológico en la satisfacción del paciente de una clínica dental ejecutiva del Hospital General Dadi Kelauarga Purwokerto. Fue un estudio con una metodología cuantitativa, participaron 30 pacientes. Para la calidad de atención se usó el modelo Donabedian (enfocándose en la estructura del servicio que constó de las características físicas y características del personal), y para la satisfacción, está se enfocó en la satisfacción con las instalaciones y el ambiente de la clínica y la satisfacción con la actitud del personal y dentista de la clínica. Se mostró que la prueba de hipótesis fue  $H_0$  rechazada, esto significó que hay un efecto de la estructura del servicio sobre la satisfacción del usuario y este fue del 75.85%. Por otro lado, los resultados mostraron que los ítems, 1,2 y 4 tuvieron prioridad baja y los ítems 3,4,6,7,8,9, y 10 significó que hay que seguir trabajando.

Concluyeron que hubo efecto de la variable primaria, incluida la estructura en la satisfacción del usuario en la clínica del estudio, ( $p < 0.05$ ).

Karsana y Murhadi <sup>17</sup> (2021) en Indonesia, en su investigación con el propósito de determinar la asociación de las mismas variables escogidas en el presente estudio (calidad y satisfacción) en el Hospital Husada Utama, además su rol sobre la intención de comportamiento. Fue un estudio causal cuantitativa para determinar el efecto de las variables. Participaron 150 pacientes hospitalizados y se empleó un cuestionario que incluyó escalas para cada variable; considerándose para la calidad de servicio ( $X_1$ ), los siguientes indicadores: como la admisión, los servicios médicos, el servicio general, el alta y la responsabilidad social; para la satisfacción del paciente ( $X_2$ ) se consideró como indicadores a las expectativas del paciente, los últimos métodos de atención médica, servicios internos efectivos, buenas instalaciones técnicas, preocupación por la participación del pacientes, satisfacción del paciente por parte del personal de apoyo y los médicos y visitas al hospital para toda la atención. Finalmente, para la intención de comportamientos se incluyó el boca a boca, la intención de recompra y la lealtad. Se mostró que  $X_1$  tiene un efecto positivo significativo en  $X_2$  (C.R=3.808,  $p < 0.05$ ); además,  $X_1$  tiene un efecto positivo significativo en la intención de comportamiento (C.R=3.300,  $p < 0.05$ ) y no hubo efecto positivo de  $X_2$  con la intención de comportamiento (C.R =1.328,  $p = 0.184$ ). Concluyeron en la existencia de relación entre las variables, y  $X_2$  no tuvo asociación con la intención de comportamiento.

Un-Kuong <sup>18</sup> (2020) en Corea del Sur , en su investigación cuya finalidad fue analizar la relación de la calidad del servicio prestado ( $X_1$ ) percibido por el paciente sobre la satisfacción ( $X_2$ ), la reputación del hospital y la fidelidad para proporcionar una vía estratégica que permite aumentar la rentabilidad y la competitividad de los hospitales. Fue un estudio basado en el análisis del modelo estructura y factorial para las variables del estudio, se consideró 261 cuestionarios. Para la medición de  $X_1$  se empleó el modelo SERVQUAL; además, se planteó 5 ítems para cada variable y se evaluó con escala Likert con siete valoraciones. Se mostró que la variable  $X_1$  tiene un efecto significativo

sobre  $X_2$  y la reputación, además  $X_1$  es la que más afecta a la  $X_2$ . Además,  $X_2$  tiene un efecto positivo sobre la reputación y fidelidad y es un importante factor para determinar la fidelidad. Concluyó que la identificación de estas relaciones, permite plantear medidas específicas para aumentar las ganancias y la competitividad del hospital.

Febres y Mercado <sup>19</sup> (2020) en Huancayo (Perú), desarrollaron una investigación cuya finalidad fue conocer el grado de satisfacción de la calidad del cuidado ofrecido de un hospital público. Fue un estudio observacional y descriptivo, participaron 292 usuarios y se empleó para la medición de la calidad del cuidado ofrecido en función de la satisfacción de los participantes, el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Se mostró que la satisfacción general de la muestra fue de 60%, respecto a las dimensiones, se observó que los valores porcentuales dependían esencialmente de las dimensiones seguridad y empatía, con niveles de 87% y 80% de satisfacción, respectivamente. La dimensión tangibilidad tuvo el mayor grado de insatisfacción, con 57% de participantes insatisfechos, seguida por la capacidad de respuesta, con un valor de 56% de insatisfacción. Concluyeron que el sistema sanitario debe implementar estrategias de mejora de los servicios brindados con el propósito de ofrecer una atención acertada y de calidad a los pacientes.

Santosa y Azam <sup>20</sup> (2019) en Indonesia, en su investigación con fin investigar la relación entre la satisfacción de usuarios y la calidad de los servicios dentales. Fue un estudio descriptivo cuantitativo, participaron 350 pacientes de hospitales dentales indonesios durante los últimos 12 meses en los estados de Yakarta y Bali (privados y públicos). Se empleó un cuestionario autoadministrado según el modelo SERVQUAL (5 dominios). Se mostró que existe una brecha importante entre lo que esperan los pacientes y lo que ofrecen ambos hospitales dentales, en general, existe un sentimiento de decepción e insatisfacción con el sector sanitario, tanto privado como público. Además, se ha encontrado que el tipo de hospital afecta la satisfacción de los pacientes en los cinco dominios. En los hospitales privados, la tangibilidad y la fiabilidad podrían ofrecer una mayor satisfacción a los pacientes mientras que, en los hospitales públicos, la empatía y la garantía son las dimensiones que podrían conseguir una mayor satisfacción

del paciente. Concluyeron que en ambos tipos de hospitales deben invertir recursos financieros en programas de capacitación para concientizar al personal sobre las dimensiones confiabilidad, la seguridad y la empatía, para lograr una mejor satisfacción del paciente en la prestación de servicios.

Septa y Setya <sup>21</sup> (2019) en Indonesia, desarrollaron una investigación cuya finalidad fue analizar la relación de los dominios de la calidad del servicio ofrecido en el nivel de satisfacción del usuario de una clínica de servicio de salud dental en Makassar. Fue un estudio con enfoque transversal, participaron 74 pacientes visitantes de la clínica; además, para la variable independiente se consideró las 5 dimensiones de SERVQUAL (confiabilidad, seguridad, tangible, empatía y capacidad de respuesta). Se mostró que el valor total de la satisfacción del paciente (brecha) obtenida fue de -0.44 en promedio y pertenece a la categoría Media; esto significó que la calidad del servicio se calificó como ordinaria y aun no ha alcanzado la satisfacción del paciente. Además, las dimensiones de confiabilidad (0.000), seguridad (0.004), tangible (0.001) y capacidad de respuesta (0.000) tienen un impacto estadístico sobre la satisfacción del usuario, excepto la empatía (0.060), que no da una diferencia significativa para influir en el grado de satisfacción. Concluyeron en la relación de ciertas dimensiones de la calidad el servicio en la satisfacción del paciente, además, el aumento de la atención, la comunicación y el establecimiento de un sistema de información de gestión clínica brindaría servicios eficientes, efectivos y precisos.

Fatima T. *et al* <sup>22</sup> (2018) en Pakistán, realizaron un estudio con el propósito de hacer un análisis de calidad del servicio hospitalario ( $X_1$ ) y de importancia relacional des medidas de calidad para predecir la satisfacción ( $X_2$ ) y lealtad de los pacientes ( $X_3$ ). Participaron 611 usuarios de seis hospitales privados de la ciudad Islamabad y se empleó un cuestionario basado en el modelo HCSQ de 28 ítems para la variable  $X_1$ , 5 ítems para la variable  $X_2$  y 5 ítems para la variable  $X_3$ . Se mostró que los resultados de correlación entre las dimensiones de la calidad del servicio percibido, la máxima correlación fue en comunicación y el ambiente amigable ( $r=0.506$ ,  $p<0.01$ ), mientras que la correlación más baja fue entre la capacidad de respuesta y el también físico ( $r=0.196$  y  $p<0.01$ ); tanto los valores más bajos como los más altos son indicativos de una relación positiva

entre ellos. Respecto a la correlación entre  $X_1$  y  $X_3$ , se observó que la principal correlación fue entre la privacidad y seguridad y  $X_3$  ( $r=0.509$ ,  $p<0.01$ ). Referente a la correlación entre la  $X_1$  y  $X_2$ , la dimensión privacidad y seguridad fue la que presentó mayor correlación ( $r=0.562$ ,  $p<0.01$ ) y la menor correlación encontrada fue con el entorno físico ( $r=0.320$ ,  $p<0.01$ ). Por lo que, una mejor  $X_1$  extiende a generar  $X_2$  y  $X_3$  entre los pacientes. Concluyeron que los aspectos de  $X_1$  se relacionan positivamente y significativamente con la  $X_3$  del usuario, que está mediada por la variable  $X_2$ .

Dopeykar *et al.*<sup>23</sup> (2018) en Irán, en su investigación con la finalidad de analizar la calidad de las prestaciones dentales utilizando el modelo SERVQUAL. Fue un estudio descriptivo analítico, participaron 385 usuarios que acudieron a una clínica dental especializada afiliada a las FF.AA. de la República Islámica del Irán (Teherpan). Se empleó la herramienta SERVQUAL, considerando cinco dimensiones. Se mostró que la calidad de las prestaciones odontológicas percibida por los usuarios fue significativamente menor a sus expectativas y las brechas de calidad fueron significativas en todas las dimensiones estudiadas ( $p<0.001$ ). Además, la brecha de calidad más alta y más baja se relacionó con la empatía (-1.16) y la fiabilidad (-0.61), respectivamente. Concluyeron que los gerentes de la clínica del estudio deben tomar acciones óptimas para potenciar la calidad del cuidado en todas sus dimensiones, haciendo énfasis la capacidad de respuesta y la empatía, mediante la planificación adecuada, la priorización de los servicios y la revisión de los procesos en relación con las expectativas de los pacientes.

Akbar *et al.*<sup>24</sup> (2017) en Indonesia, realizaron una investigación cuyo propósito fue identificar la asociación de las variables (calidad del servicio " $X_1$ " y el grado de satisfacción " $X_2$ ") en las personas del norte de Mamuju. Fue un estudio observacional analítica y transversal, la muestra estuvo conformada por 43 usuarios. Para la medición de la variable dependiente se empleó el cuestionario propuesto por Deni Ali, y para la variable independiente se empleó una modificación del modelo SERVQUAL, siendo está orientada hacia los servicios evaluados (registro, médicos, enfermeras, farmacéuticas, ambientales y

hospital/clínica). Los resultados mostrados por el análisis de regresión múltiple indicaron que hubo un efecto significativo de  $X_1$  en  $X_2$  ( $p < 0.003$ ), y alrededor del 62% ( $R^2 = 0.616$ ) de  $X_2$  puede explicarse por la variación de la variable independiente. Además, el registro (0.010) y los médicos (0.007) mostraron un valor significativo en  $X_2$ , teniendo un efecto significativo en la misma. Concluyeron que las dimensiones en su conjunto consideradas de  $X_1$  sanitario tuvieron un efecto positivo en la  $X_2$ .

Respecto a la teoría conceptual, se presentará a continuación:

La calidad de atención se ha conceptualizado como el nivel en que los servicios sanitarios para las personas y la comunidad incrementan la posibilidad de ofrecer resultantes de salud deseadas y son sólidas con el conocimiento profesional actual; además, los esfuerzos para hacer operativa esta amplia definición, se ha incluido la identificación de características clave de calidad, a saber, una atención segura, oportuna, eficaz, equitativa, eficiente y centrada en las personas.<sup>1</sup> Esto último también ha sido citado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), haciendo hincapié que los Ministerios de Salud de todas las Américas deben respaldar una serie de acciones para asegurar una atención de salud de calidad, abordando las necesidades de salud.<sup>25</sup>

Una creciente literatura describe la mala calidad de la atención sanitaria en los países de ingresos bajos y medianos (PIBM) en la actualidad. Por otro lado, un análisis de datos globales estimó que 8.6 millones de vidas perdidas en los países PIBM en 2016, podrían haberse evitado con una atención sanitaria de alta calidad, mientras que el 40% no tuvo acceso a la atención y el 60% llegó al centro, pero no recibió la atención de alta calidad necesaria para evitar la muerte.<sup>26</sup> A medida que los países alcanzan mejores niveles de acceso a la atención sanitaria, la calidad se vuelve aún más visible como un elemento clave para cerrar la brecha hacia la cobertura universal y mejores resultados en salud. Aunque las prioridades varían según el país, los sistemas sanitarios mundialmente batallan por ofrecer una atención de alta calidad frente a los desafíos de larga data de la salud materno infantil y las enfermedades

infecciosas, junto con la creciente epidemia de enfermedades no transmisibles; por ello se debe alinear la prestación de atención en los sistemas de salud con los estándares mínimos de calidad y aprender de los resultados individuales de los pacientes a lo largo del tiempo, para informar el fortalecimiento del sistema; solo entonces los sistemas sanitarios serán realmente útiles para todos.<sup>27</sup>

Cabe mencionar que la atención sanitaria deficiente desperdicia recursos importantes y pone en peligro la salud pública al degradar el capital humano y disminuir la productividad;<sup>2</sup> además, se ha descrito que la atención de mala calidad puede dar lugar a otros resultados adversos, incluido el sufrimiento innecesario relacionado con la salud, los síntomas persistentes, la pérdida de funciones (más discapacidades), costos más altos y la falta de confianza en los sistemas de salud.<sup>3,28</sup> En la implementación de los servicios de salud, el Estado está obligado a mantener la calidad de las prestaciones sanitaria a la comunidad.<sup>29</sup> En Perú, es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad; asimismo todo ciudadano tiene derecho a exigir que estos servicios sanitarios lleven a cabo estándares, de calidad aceptados en los procesos y praxis institucionales y profesionales.<sup>30</sup> Por otra parte, el Ministerio de Salud aprobó un documento técnico (a través de la RM N°727-2009/MINSA) con el objetivo de establecer directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas a mejorar la calidad de atención de salud en el sistema sanitario del Perú.<sup>31</sup>

El marco clásico sobre la calidad de la atención desarrollado por Donabedian hace la distinción entre estructura, proceso y resultados.<sup>32</sup> La “estructura” incluye recursos materiales u otros insumos estructurales, los “procesos” o actividades realizadas por el paciente y/o proveedor, y los “resultados” definidos como cambios en el estado de salud resultante.<sup>33</sup> No obstante, más recientemente, en U.S.A., el Instituto de Medicina, desarrolló una conceptualización más amplia y sugirió que los esfuerzos para optimizar la calidad de atención deben centrarse en seis objetivos: eficacia, eficiencia, equidad, atención al paciente, seguridad y oportuna.<sup>32</sup>

La FDI World Dental Federation, en el ámbito odontológico, define calidad como aquel proceso iterativo que abarca a profesionales dentales, pacientes y otras partes interesadas para desarrollar y mantener metas y medidas para lograr resultados de salud óptimos.<sup>34</sup>

Aunque las medidas de calidad de la atención odontológica se han desarrollado en los últimos años, la Academia Nacional de Medicina (NAM) destacó que la falta de medidas en la odontología era una barrera para la mejoría de la calidad en la atención.<sup>35</sup> La profesión odontológica carece actualmente de universalidad y reconocimiento de una política de mejora total de la calidad. No obstante, varios métodos y procedimientos nuevos son muy prometedores para ampliar la garantía de calidad en odontología.<sup>36</sup> Es así que la medición de la calidad de atención en odontología utilizando medidas válidas y confiables pueden permitir que las partes interesadas, como encomendados de plantear políticas y los dentistas, evalúen y mejoren la calidad de la atención.<sup>35</sup> En consecuencia, la mejora de la calidad de los servicios actúa estratégicamente para lograr una ventaja competitiva en una industria, mejorando la reputación y la rentabilidad de una organización sanitaria.<sup>37</sup>

La evaluación de la calidad de los servicios sanitarios es compleja, de naturaleza multidimensional,<sup>34,38</sup> diversidad de enfoques teóricos y la variabilidad de los componentes de cada especialidad o servicio.<sup>39</sup> Byrne et al. (2019) desarrollaron un estudio referente a las múltiples herramientas de evaluación de la calidad en odontología; destacando dimensiones y dominios. En cuanto a las dimensiones significativas en odontología, describió al cuidado estético, la mejora funcional y el malestar, la ansiedad asociada con los procedimientos dentales, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, accesibilidad, coordinación y continuidad de la atención, integridad, calidad técnica, aceptabilidad, legitimidad, optimalidad, pertinencia, adecuación y función de cuidado; por otro lado, respecto a los dominios de la calidad de atención, la mayoría de medidas se centraron en los procesos de atención (como la asistencia dental, la provisión de selladores de fisuras y la prescripción de flúor); respecto al dominio resultados, las medidas tuvieron una utilidad limitada (como el análisis de la satisfacción del paciente); en cuanto a la estructura, se describió a indicadores como evidencia de asegurar

que los profesionales estén certificados, configuración de la instalación, confort de la práctica dental, acceso a atención fuera de horario, facilidad de pago, capacidad de respuesta de la práctica y el equipo para realizar cambios, entre otros. Finalmente expone que una medida ideal de calidad establecida en odontología, abordaría cada una de las dimensiones de la calidad en los dominios de estructura, proceso y resultado.<sup>38</sup> Otro estudio realizado por Righolt et al. (2019) en su revisión de análisis identificó siete dominios (seguridad del paciente, eficacia, eficiencia, centrado en el paciente, equidad, oportunidad y acceso a la atención) y 30 ítems que en conjunto caracterizan la calidad de atención odontológica.<sup>35</sup>

Debido a la naturaleza multidimensional de la calidad de atención, existen varios medios diferentes para medirla.<sup>34</sup> Distintos estudios emplean distintas herramientas para la medición de la calidad de atención odontológica, como: la escala de SERVQUAL propuesta por Parasuraman et al., posee cinco dimensiones (tangible, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confiabilidad) y contiene veintidós ítems diseñados para medir las expectativas del usuario y veintidós ítems para medir las percepciones, y la calidad del servicio se medirá restando el puntaje de percepciones y el de las expectativas;<sup>40</sup> asimismo estudios han planteado modificaciones de la escala SERVQUAL;<sup>16,17,18,20</sup> Leus y Matveev en su estudio emplean una modificación del cuestionario propuesta por EDOHiD-2008 (European Global Dental Health indicators system),<sup>41</sup> la encuesta HCAHPS, también conocida como CAHPS hospital survey, es un instrumento de encuesta de 29 ítems, donde se mide las percepciones de los pacientes sobre su experiencia hospitalaria, y tienen como uno de sus objetivos que sus resultados sirven para optimizar la rendición de cuentas en la sanitaria al aumentar la transparencia de la calidad de la atención sanitaria brindada a cambio de la inversión pública,<sup>42</sup> y el dental quality measures (DQMs) es una herramienta para evaluar y mejorar la atención, y está enfocada en cinco dominios de la calidad clínica definidos por la Cámara de Compensación de Medidas de Calidad Nacional (NQMC), siendo: proceso, acceso, resultado, estructura y experiencia del paciente.<sup>43</sup> En general, en el campo odontológico a pesar de la proliferación en el desarrollo de medidas de calidad odontológica en los últimos años, sin embargo este desarrollo no ha sido

guiado para una comprensión clara del significado de calidad y pocas medidas existentes se han sometido a rigurosas pruebas de validez o fiabilidad; es así que se requiere la colaboración internacional para acordar una definición de calidad en odontología, así como la identificación de las dimensiones significativas de la calidad en odontología, esto permitiría la producción de un conjunto básico de medición de la calidad.<sup>38</sup>

Finalmente, se ha defendido la entrega de calidad como una clave para el éxito duradero y la viabilidad de los sectores de la salud.<sup>34</sup>

Respecto a la satisfacción del paciente, esta ha sido definida como una ponderación resultante importante para los servicios de atención médica, o como la respuesta del paciente a un aspecto significativo de su experiencia con los servicios de atención médica.<sup>44</sup> También, ha sido conceptualizada como el estado de goce o deleite que experimenta el paciente al usar un servicio sanitario.<sup>5</sup> La satisfacción del paciente es un componente esencial de la atención centrada en el usuario y un indicativo de la calidad de la atención. Según la OMS, la satisfacción del paciente está desempeñando un papel cada vez más relevante en las reformas de la calidad de la atención y en los servicios de salud en general.<sup>45</sup>

La perspectiva del usuario referente a la calidad del servicio ofrecido se ha convertido a lo largo de los años, en una preocupación de las instituciones que ofrecen servicios de salud, ya sean públicos o privados, que a partir del análisis de satisfacción y/o insatisfacción de los receptores del servicio ofrecido, estos se pueden ser potenciados y mejorados, si es necesario.<sup>6</sup> Por lo tanto, la evaluación de las prestaciones de salud desde el punto de vista de los pacientes ha recibido mayor atención, convirtiéndose en un atributo central de cualquier sistema de salud, ya que sirve como indicador valioso para medir el éxito de la prestación de un servicio, especialmente de las instituciones sanitarias del sector público.<sup>5</sup>

En el sector odontológico, la satisfacción de los pacientes es un indicador igualmente importante, y que puede influir en el patrón de utilización de los servicios odontológicos.<sup>46</sup> Además, los altos niveles de satisfacción pueden

conducir a la lealtad del usuario, generar una recomendación boca a boca positiva considerable para otras personas,<sup>47</sup> y da como resultados positivos en la atención de la salud, mediante el cumplimiento del tratamiento, el seguimiento de las citas,<sup>14</sup> incluida una mayor confianza en las instituciones de salud y en los sistemas de salud.<sup>15</sup> Por otra parte, la satisfacción del paciente en el campo dental puede ayudar a localizar los aspectos de fortaleza y debilidad en los centros dentales, y por lo tanto ayudará a elevar la calidad del tratamiento y mejorar la planificación futura.<sup>48</sup>

La satisfacción del paciente es un aspecto multidimensional y multifactorial.<sup>48,49</sup> Respecto a esto último, es importante comprender los factores asociados a la satisfacción del paciente, ya que ayudaría a definir y medir dicha variable.<sup>7</sup> Se han identificado varias dimensiones, que van desde el proceso de admisión hasta el alta, el tiempo de espera para recibir atención, la atención médica, la comunicación interpersonal, habilidades interpersonales y técnicas del proveedor de atención médica, también las comodidades generales de la instalación en términos de disponibilidad, calidad y diseño estructural se han considerado entre las dimensiones que afectan significativamente el nivel de satisfacción del paciente. Adicionalmente, se ha citado otras dimensiones como el estatus sociodemográfico y económico de los pacientes, sus expectativas de atención y actitudes hacia el sistema sanitario, factores psicosociales, incluidos el dolor y la depresión.<sup>49</sup> En cuanto a las herramientas de satisfacción de los pacientes en el ámbito odontológico, se hace mención al dental visit satisfaction survey – DVSS (evalúa la satisfacción con respecto a una visita dental en particular), el dental satisfaction questionnaire – DSQ (evalúa la perspectiva global de un sistema de salud),<sup>50</sup> escala de SERVQUAL y la australian dental satisfaction scale (DSS),<sup>51</sup> no obstante, distintas investigaciones han planteado modificaciones o han planteado instrumentos de medición.<sup>16,17,18,20,52,53</sup>

En general la satisfacción del paciente es crucial en la valoración de la calidad general de la atención, y por lo tanto, la mejora de los servicios de atención, ya que puede considerarse como un resultado de la atención odontológica además de los resultados clínicos.<sup>51</sup>

Todo esfuerzo hacia una odontología de buena calidad y el aseguramiento de la misma deben involucrar la satisfacción y las percepciones del paciente como determinante clave; un paciente no estará contento o satisfecho si la calidad del servicio sanitario prestado no alcanza sus expectativas. En cambio, un paciente satisfecho cumplirá mejor con los servicios prestados y no dará una retroalimentación negativa.<sup>54</sup>

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación se ubica en el tipo de investigación básica, porque se consulta diferentes teorías científicas existentes en relación al problema del estudio.<sup>55</sup> Además, prospectivo, porque se utiliza a las unidades muestrales, en el momento que se aplica el instrumento.<sup>56</sup> Transversal, porque en el instante de la medición de variable, se realiza en un momento definido. Observacional, porque a las variables solo se las observa, no se manipulan.<sup>55</sup> Correlacional, debido a que se buscará analizar el grado o nivel de relación entre las variables del estudio.

El diseño utilizado en el estudio fue no experimental descriptivo, debido a que en la investigación solo se observa el fenómeno, el investigador no actúa en la modificación de alguna de las variables.<sup>57</sup>

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Calidad de atención: Variable principal, cualitativa.

Grado de satisfacción del paciente: Variable secundaria, cualitativa.

Operacionalización de las variables se detalla en el Anexo 3.

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

##### **Población**

La población estuvo constituida por los pacientes que acudieron al consultorio odontológico del centro de salud; a saber, Centro de Salud I-4 El Faique (n=219 pacientes); ubicado en el departamento de Piura, atendidos en el segundo y tercer mes del año 2022, data proporcionada por el área administrativa del centro de salud (Anexo 5).

**Criterios de inclusión:** pacientes de 18 a 60 años de edad, de ambos sexos, que sean continuadores, pacientes que aceptaron firmar el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:** pacientes que acudieron a otros centros de salud diferentes al propuesto en el estudio, pacientes con problemas psicoemocionales y pacientes que no accedieron participar en el estudio.

### **Muestra**

La muestra total de 120 pacientes que fueron atendidos en el consultorio odontológico del centro de salud, antes mencionado en la población.

### **Muestreo**

El muestreo usado en la investigación fue no probabilístico por conveniencia.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada en el estudio fue la encuesta; además, se planteó un instrumento el cual para la evaluación de la variable principal “calidad de atención”, se usó el modelo SERVQUAL en odontología,<sup>58</sup> que constó de 30 preguntas cerradas y de tipo politómicas. Por otro lado, para la variable secundaria “grado de satisfacción del paciente”, se empleó el modelo de satisfacción global,<sup>59</sup> el cuál constó de un cuestionario de 5 preguntas cerradas y de tipo politómicas (Anexo 2). También se realizó una prueba piloto, cuyo número fue de 30 pacientes que no pertenecieron a la muestra final, esto para determinar la confiabilidad del instrumento mediante la prueba Alfa de Cronbach (Anexo 6).

## **3.5 Procedimientos**

Se solicitó la Escuela Académica Profesional de Estomatología de la Universidad César Vallejo, la carta de presentación; a fin de ser mostrada al Médico jefe de la institución sanitaria participante en el estudio, por consiguiente, se pueda realizar la ejecución de la investigación (Anexo 7). Posteriormente, luego de recibir la carta de aceptación y aprobación para la recopilación de la data de la

institución sanitaria (Anexo 8), se procedió a organizar con el odontólogo coordinador del servicio odontológico, para detallar los horarios de la ejecución del estudio (lunes, miércoles y viernes, en horarios de 8 a 11 am.); asimismo, se estableció los protocolos de bioseguridad, ante la situación por el COVID-19, que se emplearon para la aplicación de los cuestionarios de manera presencial.

Una vez, identificado al paciente seleccionado y que cumplió con los criterios de selección, se procedió a consultar su participación en la investigación; para ello, los investigadores consideraron las medidas de bioseguridad, las cuales consistieron en portar con el equipo de protección personal completo, y se aplicó alcohol gel en las manos a los pacientes participantes antes de la entrega del cuestionario y se entregó un lapicero, asimismo se respetó el distanciamiento social recomendado.

Luego, se le hizo una explicación del objetivo y de la consistencia del estudio, y después de responder las posibles interrogantes que tuvieron, los encuestados se les entregó el consentimiento informado para su respectivo llenado (Anexo 4) y posterior a este, se le entregó el cuestionario para ser resuelto, se les brindó 20 minutos para su desarrollo. Finalmente, los participantes entregaron los cuestionarios y se les aplicó alcohol gel en las manos nuevamente para la desinfección respectiva. Se recogió la información de cinco pacientes, en los horarios lunes, miércoles y viernes por cuatro semanas, tiempo programado para completar la muestra requerida.

### **3.6 Método de análisis de datos**

La data recogida fue almacenada en una laptop marca Lenovo, en el programa Microsoft Excel versión 2020; asimismo se empleó el software SPSS versión 24, para la presentación de los resultados, las cuales estuvieron planteadas de acuerdo a los objetivos planteados. Respecto al análisis estadístico descriptivo se empleó indicadores de frecuencia y porcentaje, y para el inferencial se aplicó la prueba de Rho Spearman, la cual permitió establecer la relación estadística de las variables cualitativas, considerando un valor “p” menor a 0.05

### **3.7 Aspectos Éticos**

Se tuvo en cuenta la Declaración de Helsinki, proporcionada por la Asociación Médica Mundial; y los principios bioéticos; primero, la autonomía, mediante la firma del consentimiento informado por la libertad de decisión que tiene el paciente; segundo, la beneficencia, en todo momento del estudio fue de beneficio del paciente; tercero, la no maleficencia, no se le causó ningún daño moral ni físico al paciente; cuarto, de justicia, ya que siempre se fue equitativo y justo con el paciente. Asimismo, se cumplió con lo normado por el Comité de Bioética de la Universidad César Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho			
Calidad de atención	Baja	N°	14	0	4	18	0.000*
		%	11.7%	0%	3.3%	15%	
	Media	N°	0	70	2	72	
		%	0%	58.3%	1.7%	60%	
	Alta	N°	0	1	29	30	
		%	0%	0.8%	24.2%	25%	
	Total	N°	14	71	35	120	
		%	11.7%	59.2%	29.2%	100%	

\* Rho de Spearman

En la tabla 1 se observa la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción, en mayoría percibe como calidad media y poco satisfechos en un 58.3% (N°=70) de los pacientes, seguido de una calidad alta y satisfechos en un 24.2% (N°=29) de pacientes. Existe significancia estadística entre calidad de atención y grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 2. Relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho			
<b>Elementos tangibles</b>	<b>Baja</b>	Nº	14	0	4	18	0.000*
		%	11.7%	0%	3.3%	15%	
	<b>Media</b>	Nº	0	70	2	72	
		%	0%	58.3%	1.7%	60%	
	<b>Alta</b>	Nº	0	1	29	30	
		%	0%	0.8%	24.2%	25%	
	<b>Total</b>	Nº	14	71	35	120	
		%	11.7%	59.2%	29.2%	100%	

\* Rho de Spearman

En la tabla 2 se observa, que en mayoría percibe como media a los elementos tangibles y poco satisfechos en 58.3% (Nº=70), seguido de nivel alta en elementos tangibles y satisfechos en 24.2% (Nº=29). Existe significancia estadística entre elementos tangibles y satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 3. Relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Fiabilidad	Baja	Nº	14	0	4	0.000*
		%	11.7%	0%	3.3%	
	Media	Nº	0	70	2	
		%	0%	58.3%	1.7%	
	Alta	Nº	0	1	29	
		%	0%	0.8%	24.2%	
	Total	Nº	14	71	35	
		%	11.7%	59.2%	29.2%	

\* Rho de Spearman

En la tabla 3 se observa, en mayoría percibe como fiabilidad media y poco satisfechos en un 58.3% (Nº=70), seguido de fiabilidad alta y satisfechos en un 24.2% (Nº=29). Existe significancia estadística entre fiabilidad y grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 4. Relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho			
Capacidad de respuesta	<b>Baja</b>	N°	14	0	4	18	
		%	11.7%	0%	3.3%	15%	
	<b>Media</b>	N°	0	70	3	73	0.000*
		%	0%	58.3%	2.5%	60.8%	
	<b>Alta</b>	N°	0	1	28	29	
		%	0%	0.8%	23.3%	24.2%	
	<b>Total</b>	N°	14	71	35	120	
		%	11.7%	59.2%	29.2%	100%	

\* Rho de Spearman

En la tabla 4 se aprecia, en mayoría percibe una capacidad de respuesta media y poco satisfechos en un 58.3% (N°=70), seguido de fiabilidad alta y satisfechos en un 23.3% (N°=28). Existe significancia estadística entre capacidad de respuesta y grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 5. Relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor
		Insatisfech o	Poco satisfecho	Satisfecho		
<b>Seguridad</b>	<b>Baja</b>	N° 14	0	4	18	0.000*
		% 11.7%	0%	3.3%	15%	
	<b>Media</b>	N° 0	70	2	72	
		% 0%	58.3%	1.7%	60%	
	<b>Alta</b>	N° 0	1	29	30	
		% 0%	0.8%	24.2%	25%	
<b>Total</b>	N° 14	71	35	120		
	% 11.7%	59.2%	29.2%	100%		

\* Rho de Spearman

En la tabla 5 se observa, en mayoría percibe una seguridad media y poco satisfechos en un 58.3% (N°=70), seguido de seguridad alta y satisfechos en un 24.2% (N°=29). Existe significancia estadística entre seguridad y grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 6. Relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique-Piura, 2022

		Satisfacción			Total	p-valor	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho			
Empatía	<b>Baja</b>	N°	14	0	4	18	0.000*
		%	11.7%	0%	3.3%	15%	
	<b>Media</b>	N°	0	70	2	72	
		%	0%	58.3%	1.7%	60%	
	<b>Alta</b>	N°	0	1	29	30	
		%	0%	0.8%	24.2%	25%	
	<b>Total</b>	N°	14	71	35	120	
		%	11.7%	59.2%	29.2%	100%	

\* Rho de Spearman

En la tabla 6 se aprecia, en mayoría percibe una seguridad media y poco satisfechos en un 58.3% (N°=70), seguido de seguridad alta y satisfechos en un 24.2% (N°=29). Existe significancia estadística entre seguridad y grado de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

Tabla 7. Satisfacción global de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfacción</b>	<b>Insatisfecho</b>	14	11.7%
	<b>Poco satisfecho</b>	71	59.2%
	<b>Satisfecho</b>	35	29.2%
	<b>Total</b>	120	100%

En la tabla 7 se aprecia que, en mayoría respecto a satisfacción global del paciente, indicaron estar poco satisfechos en un 59.2% (N°=71), seguido de satisfechos en un 29.2% (N°=35).

## Contrastación de Hipótesis

### - Formulación de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

### Establecer el nivel de significancia

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%; es decir, un valor “p” de 0.05.

### Determinación del estadígrafo a emplear

A través de la prueba Rho de Spearman se determinó la relación de las variables, del servicio de odontología del Centro de Salud.

	Valor	Sig. asintótica
<b>Rho de Spearman</b>	0.665	0.000

### Toma de decisión

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

## - **Formulación de hipótesis específica 1**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

### **Establecer el nivel de significancia**

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%; es decir, un valor “p” de 0.05.

### **Determinación del estadígrafo a emplear**

A través de la prueba Rho de Spearman se determinó la relación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud.

	<b>Valor</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	0.665	0.000

### **Toma de decisión**

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

## - **Formulación de hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

### **Establecer el nivel de significancia**

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%; es decir, un valor “p” de 0.05.

### **Determinación del estadígrafo a emplear**

A través de la prueba Rho de Spearman se determinó la relación de la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud.

	<b>Valor</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	0.668	0.000

### **Tomar de decisión**

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

### - **Formulación de hipótesis específica 3**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

#### **Establecer el nivel de significancia**

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%: es decir, un valor “p” de 0.05.

#### **Determinación del estadígrafo a emplear**

A través de la prueba de Spearman se determinó la relación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud.

	<b>Valor</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	0.664	0.000

#### **Toma de decisión**

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique - Piura, 2022.

#### - **Formulación de hipótesis 4**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

#### **Establecer el nivel de significancia**

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%; es decir, un valor “p” de 0.05.

#### **Determinación del estadígrafo a emplear**

A través de la prueba Rho de Spearman se determinó la relación de la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud.

	<b>Valor</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	0.668	0.000

#### **Toma de decisión**

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

## - **Formulación de hipótesis 5**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

**H<sub>a</sub>:** Existe relación entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

### **Establecer el nivel de significancia**

Para el presente estudio se decidió emplear un nivel de confianza del 95%; es decir, un valor “p” de 0.05.

### **Determinación del estadígrafo a emplear**

A través de la prueba Rho de Spearman se determinó la relación de la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes del servicio de odontología del Centro de Salud.

	<b>Valor</b>	<b>Sig. asintótica</b>
<b>Rho de Spearman</b>	0.668	0.000

### **Toma de decisión**

Dado que, el resultado de la prueba antes mencionada, con un valor “p” menor a 0.05, se determinó rechazar la hipótesis nula; es decir, Existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La evaluación de la calidad de atención en los servicios odontológicos utilizando medidas válidas y confiables pueden permitir que las partes interesadas, como encargados de formular políticas y los odontólogos, evalúen y mejoren la calidad de atención.<sup>35</sup> Por otra parte, a pesar de la proliferación en el desarrollo de medidas de calidad odontológica en los últimos años, sin embargo este desarrollo no ha sido guiado para una comprensión clara del significado de calidad y pocas medidas existentes se han sometido a rigurosas pruebas de validez o fiabilidad.<sup>38</sup> Finalmente, se ha defendido la entrega de calidad como una clave para el éxito duradero y la viabilidad de los sectores de salud.<sup>34</sup>

De igual manera, respecto a la satisfacción del paciente ha sido conceptualizada como una medida de resultado importante para los servicios de atención médica, o como la respuesta del paciente a un aspecto significativo de su experiencia con los servicios de atención médica.<sup>44</sup> Por consiguiente, la satisfacción del paciente es una constituyente esencial de la atención centrada en el usuario y un indicador de la calidad de atención.<sup>45</sup> Es así que, todo esfuerzo hacia una odontología de buena calidad y el aseguramiento de la misma deben considerar la satisfacción del paciente como determinante clave; un paciente no estará contento o satisfecho si la calidad del servicio de salud prestado no llena sus expectativas. En cambio, un paciente satisfecho cumplirá mejor con los servicios recibidos y no dará una retroalimentación negativa.<sup>54</sup>

El propósito que se tuvo en el presente estudio fue hallar la asociación que hay entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología de El Faique – Piura, 2022; en los resultados se puede apreciar que, respecto a la asociación entre las variables en mayoría los pacientes percibieron una valoración media de la calidad y poco satisfechos en un 58.3%; seguido de una calidad alta y satisfechos en un 24.2%. Además, en la prueba estadística de Rho de Spearman mostró que existe diferencia significativa entre calidad de

atención y grado de satisfacción, por ser  $p < 0.05$ . Los resultados son similares al realizado por Sari, Adawiyah y Widodo,<sup>16</sup> en Indonesia, en el año 2021, quienes realizaron un estudio cuyo fin fue hallar la asociación de la calidad de las prestaciones odontológicas en la satisfacción del paciente en una clínica dental del Hospital General Dadi Kelauarga Purwokerto; y donde concluyeron que hubo relación (efecto) de la calidad de las prestaciones dentales, incluida la estructura en la satisfacción del paciente ( $p < 0.05$ ). Los resultados similares pueden deberse a la población utilizada en ambos estudios, lugares similares; además, puede ser por características comunes de ambas poblaciones al desarrollar los cuestionarios. Por otra parte, en el estudio realizado por Karsana y Murhadi,<sup>17</sup> en Indonesia, el año 2021, cuya finalidad fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, en el Hospital Husada Utama, en los resultados se mostró que la calidad de las prestaciones tiene un efecto positivo significativo en la satisfacción del paciente (C.R.=3.808,  $p < 0.05$ ). Concluyeron en la existencia de relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Resultados similares al presente estudio, que también se obtuvo relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario, por ser  $p < 0.05$ . Estos resultados similares pueden ser debidos a cantidades parecidas en el número de la muestra, además dimensiones e indicadores análogos, intención de las instituciones en mejorar su calidad de atención, porque la atención de la salud deficiente desperdicia recursos importantes y pone en peligro la salud pública al degradar el capital humano y disminuir la productividad.<sup>2</sup> Por otra parte, la implementación de los servicios de salud, el Estado está obligado a mantener la calidad de los servicios de salud a la comunidad.<sup>29</sup> Además, en el estudio que realizaron Febres y Mercado,<sup>19</sup> en Huancayo – Perú, cuya finalidad fue conocer el grado de satisfacción de la calidad del servicio de atención sanitario en un nosocomio estatal. En los resultados mostraron que la satisfacción general de la muestra fue de 60%. Resultados similares al presente estudio, respecto a la dimensión satisfacción que se obtuvo un resultado de poco satisfecho en un 59.2%. La similitud de los resultados puede deberse, el mismo instrumento de SERVQUAL utilizado, la misma idiosincrasia de la población por tratarse del mismo país, el lugar de la ejecución, ambos estudios en establecimientos de

salud estatal; en dichos estudios se manifiesta que se debe implementar estrategias y políticas de mejora de los servicios prestados, con la finalidad de ofrecer una buena calidad de atención a los pacientes. En cuanto a la investigación que realizaron Septa y Setya,<sup>21</sup> en Indonesia, en el año 2019 cuya finalidad fue analizar la relación de las dimensiones de la calidad del servicio en el nivel de satisfacción del paciente de una clínica de servicio de salud dental en Makassar. En los resultados presentaron que el valor total de la satisfacción del paciente obtenido fue de -0.44 en promedio y pertenece a la categoría Media; esto significó que la calidad del servicio se calificó como ordinaria y aún no ha alcanzado la satisfacción del paciente. Además, que tienen un efecto significativo respecto a las dimensiones confiabilidad, seguridad, tangible y capacidad de respuesta, por ser  $p < 0.05$ . Resultados similares al presente estudio por los resultados obtenidos; esta similitud puede ser debido porque se utilizó el mismo instrumento, por la población que se utilizó en ambos estudios, puede ser por la naturaleza de la investigación; en ambos estudios, de acuerdo a los resultados, se tendría que implementar normas que involucre a los dentistas, usuarios y otros participantes interesados para desenvolver y mantener metas y medidas para lograr resultados de salud dental óptimos.<sup>34</sup>

Con respecto al estudio que realizaron Dopeykar *et al*,<sup>23</sup> en Irán en el año 2018, con el propósito de valorar la calidad de los servicios dentales utilizando el modelo SERVQUAL, a pacientes atendidos en la clínica especializada afiliada a las fuerzas armadas de Teherpan. En los resultados se mostró que la calidad de los servicios prestados a los pacientes fue significativamente menor a sus expectativas y las brechas de calidad fueron significativas en todas las dimensiones estudiadas ( $p < 0.001$ ). Además, la brecha de calidad más alta fue la empatía (-1.16) y la más baja fue la fiabilidad (-0.61). Resultados similares se obtuvieron en el presente estudio, en que los pacientes encuestados en mayoría manifestaron respecto a la calidad un valor medio y se encontraron poco satisfechos; los resultados de ambos estudios pueden ser debido que se utilizó el mismo instrumento, a la población estudiada. Dopeykar *et al*, concluyeron que los gerentes de la clínica del estudio deben tomar medidas para mejorar la calidad de los

servicios y hacer una revisión de los procesos en relación con las expectativas de los pacientes. En el presente estudio, por los resultados obtenidos, también se haría la sugerencia, que se adopten políticas y acciones, para mejora del servicio de odontología del centro de salud de El Faique. A continuación, en la investigación que realizaron Akbar *et al.*<sup>24</sup> en Indonesia en el año 2017, cuyo propósito fue determinar la relación de la calidad de los servicios sanitarios y el grado de satisfacción en las personas del norte de Mamuju. En los resultados se mostró que alrededor del 62% ( $R^2=0.616$ ) los pacientes se encontraron satisfechos; en el presente estudio el 59.2% se encontraron poco satisfechos. La diferencia en ambos estudios puede deberse a la modificación que hicieron Akbar *et al.*, al instrumento propuesto por SERVQUAL; también puede deberse por la diferencia en el número de muestra, diferentes características sociodemográficas, idiosincrasia distinta en ambas poblaciones.

Los resultados propuestos en diferentes investigaciones respecto al tema del presente estudio, hace corroborar la importancia que tiene una calidad de atención óptima, que se va a reflejar en una satisfacción por parte del paciente, al verse cumplido las expectativas que tuvieron al acudir a una atención odontológica. Sobre todo, al asistir a un centro de atención primaria de salud, continuamente se deberían hacer evaluaciones sobre la calidad de atención recibida y de la satisfacción que tiene los pacientes, por ser un indicador importante, y que puede influir en el patrón de utilización de los servicios odontológicos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que, en mayoría perciben como calidad media y poco satisfechos y que existe significancia estadística entre calidad de atención y el grado de satisfacción.
2. Se determinó que, en mayoría perciben como media a los elementos tangibles y poco satisfechos, y que existe significancia estadística entre elementos tangibles y el grado de satisfacción.
3. Se determinó que, en mayoría perciben como fiabilidad media y poco satisfechos, y que existe significancia estadística entre fiabilidad y el grado de satisfacción.
4. Se determinó que, en mayoría perciben como capacidad de respuesta media y poco satisfechos, y que existe significancia estadística la dimensión mencionada y el grado de satisfacción.
5. Se determinó que, en mayoría perciben como seguridad media y poco satisfechos, y que existe significancia estadística entre seguridad y el grado de satisfacción.
6. Se determinó que, en mayoría perciben como empatía media y poco satisfechos, y que existe significancia estadística entre empatía y el grado de satisfacción.
7. Se determinó que, referente a la satisfacción global de los participantes, indicaron estar poco satisfechos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere considerar las resultantes del estudio a fin de que, las autoridades de salud puedan aplicar las políticas y acciones convenientes en el servicio de odontología, al mejorar la calidad de atención en favor de los pacientes.
2. Se recomienda, considerar los dominios que se plantean en el estudio para que de forma inmediata se realicen las mejoras, que redundará en una mejor calidad de atención y satisfacción de los pacientes.
3. Se recomienda, realizar evaluaciones periódicas sobre calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes en los servicios de odontología, de los centros de salud de nivel de atención primaria.
4. Se recomienda, hacer estudios comparativos entre las diferentes instituciones de primer nivel de salud, a nivel regional y a nivel nacional, se obtendría una base de datos importante para las políticas y acciones que se fueran a tomar.
5. Se recomienda, realizar investigaciones con mayor número de muestras e instrumentos elaborados de acuerdo a la realidad nacional e idiosincrasia de los pacientes.
6. Se recomienda, extrapolar las investigaciones sobre el tema con la finalidad de incrementar la data nacional, se tendría un mejor diagnóstico de la realidad de la población peruana.
7. Se recomienda, que en el servicio odontológico del centro de salud participante, se tome medidas inmediatas para una mejora de la calidad de atención y de la satisfacción del paciente.

## REFERENCIAS

1. Leslie HH, Sun Z, Kruk ME. Association between infrastructure and observed quality of care in 4 healthcare services: a cross-sectional study of 4,300 facilities in 8 countries. PLoS Med [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]; 14(12). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002464>
2. Rahim A, Ibrahim M, Musa K, Chua SL, Yaacob N. Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in Malaysia using SERVQUAL and Facebook. Health (Basel) [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 9(10):1369. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8544585/>
3. Agency for Healthcare Research and Quality. The Challenge and Potential for Assuring Quality Health Care for the 21st Century [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.ahrq.gov/patient-safety/quality-measures/21st-century/index.html>
4. Farhadloo R, Chavoshi M, Vahedian M, Mohammad Hoseini M, Torabian H, Parvaresh M, Azadeh MR. Patient satisfaction with Pre-hospital Emergency Care in Qom Province in 2017. Health in Emergencies and Disasters Quarterly [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 5(2):99-104. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.32598/hdq.5.2.199.4>
5. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif Mm Shah S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Int J environ Res Public Health [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(18):2218. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/>
6. Dantas L, Medeiros R, Santos F, De Azevedo MC, Costa A, Queiroz F. Avaliação da qualidade do atendimento da clínica-escola de Odontologia da UFCG na visão do usuário. Research, Society and Development [internet].

2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 10(16). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v10i16.23173>

7. Abdullah M, Tavares M, Gonzaga A, Guimaraes M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. PLoS ONE [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]; 12(11).Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29145438/>
8. Ministerio de Salud. Primer nivel de atención de salud (PNAS) [internet]. 2021 [consultado el 01 de agosto del 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/16727-primer-nivel-de-atencion-de-salud-pnas>
9. Byrne M. Defining and Measuring Quality in Primary Dental Care. [Tesis de doctorado]. Manchester: University of Manchester; 2021. Disponible en: [https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/194688480/FULL\\_TEXT.PDF](https://www.research.manchester.ac.uk/portal/files/194688480/FULL_TEXT.PDF)
10. World Health Organization. Quality of care [internet]. 2022 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: [https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
11. World Health Organization. Quality health services [internet]. 2022 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
12. Pan American Health Organization. New plan to improve quality of health care endorsed by Ministers of Health. 2019 [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/en/news/3-10-2019-new-plan-improve-quality-health-care-endorsed-ministers-health>
13. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud

Pública [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 36(2).  
Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4425/3329>

14. Nu Lwin H, Punnakitikashem P, Thananusak T. The level and determinants of international patient satisfaction with dental tourism in Bangkok, Thailand. Cogent Business & Management [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 8(1). Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2021.1898316>
15. Siripipatthanakul S. Service Quality, Patient Satisfaction, Word-Of-Mouth, and Revisit Intention in A Dental Clinic, Thailand. International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD) [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 5(5):832-841. Disponible en: <https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd43943.pdf>
16. Sari M, Adawiyah W, Widodo H. The effect of dental service quality including structure on patient satisfaction in executive dental clinic of dadi keluarga general hospital purwokerto. International Sustainable Competitiveness Advantage. [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]: 685-696. Disponible en: <http://jp.feb.unsoed.ac.id/index.php/sca-1/article/viewFile/2838/1902>
17. Karsana W. y Murhadi W. Effect of service quality and patient satisfaction on behavioral intention. Journal of Entrepreneurship & Business [internet]. 2021 [consultado el 25 de febrero del 2022]; 2(1):26-36. <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/ierb/article/view/3981/3080>
18. Un-Kuong Ch. The Effects of Perceived Medical Service Quality on Patient Satisfaction, Hospital's Reputation and Loyalty. Journal of The Korea Society of Computer and Information [internet]. 2020 [consultado el 01 de enero del 2022]; 25(1):177-185. Disponible en: <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202003654019882.pdf>
19. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo -

Perú. Rev Fac Med Hum [internet]. 2020 [consultado el 01 de enero del 2022]; 20(3):397-403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)

20. Santosa Y, Azam F. Effect of service quality and patient satisfaction: how dental hospital in Indonesia deal with that?. European Journal of Social Sciences Studies [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 4(5). Disponible en: <https://oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/662/1244>
21. Septa W, Setya H. The Analysis on Dental and Oral Health Services Based on “Rater” Service Quality Dimension to Patient Satisfaction at Natural Esthetic Clinic Makassar. Indian Journal of Public Health Research & Development [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 1(6):427-431. Disponible en: <https://bit.ly/36ia0jW>
22. Fatima T., Malik S. y Shabbir A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. International Journal of Quality & Reliability Management [internet]. 2018 [consultado el 25 de febrero del 2022]; 35(6), 1195–1214.
23. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini SM. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 15: 430-436. Disponible en: <https://www.drijournal.net/text.asp?2018/15/6/430/245230>
24. Akbar F, Pasiga B, Montho R. Association between service health quality and patient satisfaction – a case study of people in North Mamuju, Indonesia 2017. International Journal of Management [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]; 8(1):168-174. Disponible en: [https://www.academia.edu/31556114/association\\_between\\_service\\_health\\_quality\\_and\\_patient\\_satisfaction\\_a\\_case\\_study\\_of\\_people\\_in\\_north\\_mamuju\\_indonesia\\_201](https://www.academia.edu/31556114/association_between_service_health_quality_and_patient_satisfaction_a_case_study_of_people_in_north_mamuju_indonesia_201)

25. OPS/OMS. New plan to improve quality of health care endorsed by Ministers of Health [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/en/news/3-10-2019-new-plan-improve-quality-health-care-endorsed-ministers-health>
26. Roder DeWan S, Gage A, Hirschhorn L, Twum-Danso N, Liljestrand J, Asante-Shongwe K. *et al.* Expectations of healthcare quality: a cross-sectional study of internet users in 12 low- and middle-income countries. PLoS Med [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(8). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6685603/>
27. Thapa G, Jhalani M, Garcia S, Malata A., Roder-DeWan S, Leslie H. High quality health systems in the SDG era: country-specific priorities for improving quality of care. PLoS Med [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(10). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002946>
28. Kruk M, Gage A, Arsenaut C, Jordan K, Leslie H, Roder-DeWan S, *et al.* High - quality health systems in the Sustainable development goals era: time for a revolution. The Lancet Global Health [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 6(11): 1196-1152. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X\(18\)30386-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/langlo/article/PIIS2214-109X(18)30386-3/fulltext)
29. Mariana E, Apriyani W, Supriyanto S. Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction. Eur Asian Journal of BioSciences [internet]. 2020 [consultado el 01 de enero del 2022]; 14: 2703-2708. Disponible en: <http://www.ejobios.org/download/analysis-of-perceived-health-care-quality-on-patient-satisfaction-7840.pdf>
30. Gobierno de Perú. Ministerio de Salud Ley N°26842 [internet]. 1997 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>

31. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud RM N°727-2009/MINSA [internet]. 2009 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <http://www.hnhu.gob.pe/CUERPO/CALIDAD/Documentos%20Calidad/SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD/RM%20727-2009-MINSA.pdf>
32. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Balabanova D. Understanding and measuring quality of care dealing with complexity. Bull World Health Organ [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]; 95(5):368-374. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5418826/>
33. Chou V, Walker N, Kanyangarara M. Estimating the global impact of poor quality of care on maternal and neonatal outcomes in 81 low- and middle-income countries: a modeling study. PLOS Medicine [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(12). Disponible en: <https://journals.plos.org/plosmedicine/article?id=10.1371/journal.pmed.1002990>
34. FDI World Dental Federation. Quality in dentistry [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.fdiworlddental.org/quality-dentistry>
35. Righolt A, Sidorenkov G, Faggion C, Listl S, Duijster D. Quality measures for dental care: a systematic review. Community Dentistry and Oral Epidemiology [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 1-12. Disponible en: [10.1111/cdoe.12429](https://doi.org/10.1111/cdoe.12429)
36. Mehrotra D. Quality of Care in Dental Institutes. J Oral Biol Craniofac Res [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 8(2):73. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5993510/>
37. Akbar F, Pasinringi S, Awang A. Factors affecting dental center service quality in Indonesia. Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica

- Integrada [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 19. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/?format=pdf&lang=en>
38. Byrne M, Tickle M, Glenny AM, Campbell S, Goodwin T, O'Malley L. A systematic review of quality measures used in primary care dentistry. International Dental Journal [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 69(4):252-264. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020653920322127>
39. Capote JL., Peña A. Estado actual de la evaluación de la calidad en los servicios de Estomatología en Cuba. Medisur [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(1):10-19. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n1/ms04116.pdf>
40. Akhade G, Jaju S, Lakhe R. Healthcare service quality dimensions in various countries. IOSR Journal of nursing and Health Science (IOSR-JNHS) [internet]. 2016 [consultado el 01 de enero del 2022]; 5(3):70-76. Disponible en: <https://www.iosrjournals.org/iosr-jnhs/papers/vol5-issue3/Version-1/K0503017076.pdf>
41. Leous P, Matveev A. Perceived Satisfaction in dentists with the quality of care given to the patients. Стоматологический журнал. 2017; (2):92-97.
42. CMS.gov. A quality initiatives patient assessment instruments [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.cms.gov/Medicare/Quality-Initiatives-Patient-Assessment-Instruments/HospitalQualityInits/HospitalHCAHPSgh>
43. Kalenderian E, Ramonu R, Spallek H, White J, Walji M. Quality measures everywhere. J Am Dent Assoc [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 149(4):322-326. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8259309/>

44. Emami E, Kadoch, Homayounfar S, Harnagea H, Dupont P, Giraudeau N, Mariño R. Patient satisfaction with E-Oral Health care in rural and remote settings: a systematic review protocol. *Syst Rev* [internet]. 2017 [consultado el 01 de enero del 2022]; 6:174. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5576324/>
45. Aga TB, Ferede YM, Mekonen EG. Satisfaction and associated factors towards inpatient health care services among adult patients at Pawie General Hospital, West Ethiopia. *PLoS ONE* [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(4). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0249168>
46. Yong AJ, Mohamad N. Patient Satisfaction Towards Dentist-Patient Interaction Among Patients Attending Outpatient Dental Clinic Hospital Universiti Sains Malaysia. *Pesquisa Brasileira em Odontopediatria e Clínica Integrada* [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 21. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/WkFds3Ybgs8QYk9FH9KW9Hm/?format=pdf&lang=en>
47. Alldosari M, Tavares M, Gonzaga A, Nogueira M. Factors associated with patients' satisfaction in Brazilian dental primary health care. *PLoS ONE* [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 12(11). Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187993>
48. Ali D. Patient satisfaction in Dental Healthcare Centers. *European Journal of Dentistry* [internet]. 2021 [consultado el 01 de enero del 2022]; 10: 209-214. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/304033847\\_Patient\\_satisfaction\\_in\\_Dental\\_Healthcare\\_Centers](https://www.researchgate.net/publication/304033847_Patient_satisfaction_in_Dental_Healthcare_Centers)
49. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of patient satisfaction with inpatient services and its determinants: a study of a specialized Hospital in Ethiopia. *J*

Environ Public Health [internet]. 2020 [consultado el 01 de enero del 2022].  
Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7443030/>

50. Afrashtehfar K, Assery M, Bryant Ross. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent* [internet]. 2020 [consultado el 01 de enero del 2022].  
Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7787801/>
51. Luo J, Liu P, Wong M. Patients' satisfaction with dental care: a qualitative study to develop a satisfaction instrument. *BMC Oral Health* [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]; 18:15. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-018-0477-7>
52. Akbar F, Pasiga B, Samad R, Pratiwi R, Anwar A, Djamuluddin N. *et al.* Comparison repeat and first visit patient's satisfaction with service quality at Dental Health Centre, Bantaeng District, Indonesia, 2018. University Hasanuddin [internet]. 2018 [consultado el 01 de enero del 2022]. Disponible en:  
[http://digilib.unhas.ac.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/MjJlMmM0YTAxYzdiNWYzNWwOWY4NGNkNTJkNjllNmI3OGQ3MGI3Nw==.pdf](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/MjJlMmM0YTAxYzdiNWYzNWwOWY4NGNkNTJkNjllNmI3OGQ3MGI3Nw==.pdf)
53. Olaniregun A, Adeyemi M, Oyetola O, Ernest M., Ehigie I, Onasanya O. Évaluation de la satisfaction des patients: Étude de cas de la clinique dentaire du complexe hospitalier universitaire de Obafemi Awolowo, Ile-Ife, Nigéria. *Res. J. of Health Sci* [internet] 2019 [consultado el 01 de enero del 2022]; 7(2). Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/rejhs/article/view/187745>
54. Yeon A, Kamaruddin A, Harun N, Kusumawardani A. Parents' satisfaction and the quality of dental care provided by dental students at International Islamic University Malaysia. *Materials Today: Proceedings* [internet]. 2019 [consultado el 01 de enero de 2022]; 16:2341–2350. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/335038811\\_Parents'\\_satisfaction\\_and\\_the\\_quality\\_of\\_dental\\_care\\_provided\\_by\\_dental\\_students\\_at\\_International\\_Islamic\\_University\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/335038811_Parents'_satisfaction_and_the_quality_of_dental_care_provided_by_dental_students_at_International_Islamic_University_Malaysia)

55. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica. 7 reimp. Lima: Editorial San Marcos; 2017.
56. Hernández R., Fernández R. y Baptista P. Metodología de la investigación. 6 ed. México: Mc Graw Hill Education; 2014.
57. Tafur R. Cómo hacer un proyecto de investigación. 2 ed. Bogotá: Alfaomega; 2015.
58. Vásquez A. Satisfacción del usuario externo y calidad de atención en el servicio de odontología del Centro de salud Putacca, Ayacucho, 2018 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
59. Rodríguez D, y San Juan D. Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. Revista Eden [internet]. 2013 [consultado el 01 de enero del 2022]; 16(2). Disponible en: <https://www.revistaseden.org/imprimir.aspx?idArticulo=4424170094091096092424170>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.

**Autor:** Bachiller Águila Mendoza, Héctor Fabricio y Bachiller Quispe Moncada, Mónica Marianela.

Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿Cuáles son los valores de la dimensión elementos tangibles de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022?</li> <li>¿Cuáles son los valores de la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022??</li> <li>¿Cuáles son los valores de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022??</li> <li>¿Cuáles son los valores de la dimensión seguridad de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022??</li> <li>¿Cuáles son los valores de la dimensión empatía de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022??</li> </ol>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar los valores de la dimensión elementos tangibles de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</li> <li>Determinar los valores de la dimensión fiabilidad de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</li> <li>Determinar los valores de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</li> <li>Determinar los valores de la dimensión seguridad de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</li> <li>Determinar los valores de la dimensión empatía de la calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022.</li> </ol>	Variable 1 (X): CALIDAD DE ATENCIÓN				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		1. Elementos tangibles	Calidad mantenimiento.	P1: El consultorio dental del centro de salud es agradable. P2: El consultorio dental siempre está limpio y ventilado. P3: El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen). P4: El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos). P5: El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados. P6: El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios). P7: El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.	Escala Nominal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bueno: 101 a 150 puntos.</li> <li>• Regular: 51 a 100 puntos.</li> <li>• Deficiente: 30 a 50 puntos.</li> </ul>
		2. Fiabilidad	Prestación de servicios.	P8: La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos. P9: La atención se realiza en orden y respetando la orden llegada. P10: La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada. P11: Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones. P12: La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista. P13: El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.	Likert del 1 al 5. Siendo:  Totalmente de acuerdo 5, De acuerdo 4, Indeciso 3, En desacuerdo 2, Totalmente en desacuerdo 1.	
3. Capacidad de respuesta	Procesos de información.	P14: El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica. P15: El dentista suele ilustrar con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes. P16: El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries. P17: Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara. P18: Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.				
4. Seguridad	Personal capacitado.	P19: Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios P20: El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad. P21: Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.				

		5. Empatía	Trato en la atención personal.	<p>P22: Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).</p> <p>P23: Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes</p> <p>P24: En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.</p> <p>P25: El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.</p> <p>P26: El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.</p> <p>P27: Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.</p> <p>P28: Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad</p> <p>P29: Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas</p> <p>P30: Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.</p>		
<b>Variable 2 (Y): GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>						
		1. Satisfacción global	Atención recibida.  Conformidad de la atención.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera usted que la atención recibida en el consultorio de odontología por parte del profesional que lo atendió, cumplió con lo que esperaba.</li> <li>2. Considera usted que si tendría que repetir otra atención odontológica, lo haría en este mismo consultorio.</li> <li>3. Considera usted que sus expectativas se cumplieron con la atención recibida en forma general por el personal que labora en este consultorio.</li> <li>4. Considera usted que se encuentra conforme con el tratamiento odontológico realizado en este consultorio.</li> <li>5. Considera usted que recomendaría a otras personas su atención odontológica en este consultorio, por encontrarse satisfecho.</li> </ol>	<p>Escala Nominal</p> <p>Likert del 1 al 5. Siendo:</p> <p>Totalmente de acuerdo 5, De acuerdo 4, Indecisio 3, En desacuerdo 2 y Totalmente en desacuerdo 1.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho de 19 a 25 puntos.</li> <li>• Poco satisfecho de 11 a 18 puntos.</li> <li>• Insatisfecho de 5 a 10 puntos.</li> </ul>
<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Estadística a utilizar</b>			
<b>Nivel:</b> Básica  <b>Diseño:</b>	<b>Población:</b> Estuvo conformada por los pacientes que acudieron al consultorio odontológico del Centro de Salud I-4 El Faique, ubicados en el departamento de Piura, que asistieron en los meses de febrero y marzo de 2022.  <b>Tipo de muestreo:</b>	<b>Variable 1: Calidad de la atención</b>  <b>Técnicas: ENCUESTA</b>  <b>Instrumentos: CUESTIONARIO.</b>	<b>DESCRIPTIVA:</b> Los resultados obtenidos se presentarán en gráficos y las tablas.  <b>INFERENCIAL:</b> La estadística inferencial, prueba de hipótesis.			

<p>No experimental - descriptivo y transversal</p>	<p>Muestreo no aleatorio por conveniencia.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> La muestra fue de 120 pacientes que fueron atendidos en el consultorio odontológico del Centro de Salud I-4 El Faique, ubicado en el departamento de Piura; quienes cumplieron los criterios de selección.</p>	<p><b>Variable 2: Satisfacción global</b> <b>Técnicas: ENCUESTA</b></p> <p><b>Instrumentos:</b> CUESTIONARIO.</p>	<p>Se tomará en cuenta valor de <math>\alpha = 0.05</math> que es un valor de probabilidad, se considerará valores ambos valores (superior e inferior a 0.05), siendo por encima de 0.05 se aceptará la hipótesis nula e inferior se rechazará la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alterna.</p> <p>Para el análisis inferencial, se analizará la muestra para determinar si es paramétrica o no lo es, esto orientara a aplicar la prueba estadística idónea.</p>
--	--	---	---



## A. Cuestionario de calidad de atención

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Elementos Tangibles</b>	P1: El consultorio dental del centro de salud es agradable.					
	P2: El consultorio dental siempre estpa limpio y ventilado.					
	P3: El personal de salud del centro suelen estar bien presentables (tienen uniforme limpio y buena imagen).					
	P4: El consultorio dental cuenta con materiales informativos que te llamen la atención (afiches, folletos, trípticos).					
	P5: El centro de salud cuenta con servicios higiénicos para discapacitados.					
	P6: El centro de salud cuenta con señalización que fácilmente se pueda orientar a las personas en caso de emergencias (sismo, incendios).					
	P7: El centro de salud dispone de un área exclusiva para el servicio dental.					
<b>Fiabilidad</b>	P8: La atención que ofrece el centro de salud es igual para todos.					
	P9: La atención se realiza en orden y respetando el orden llegada.					
	P10: La información sobre la salud bucal que se ofrece en el centro de salud es adecuada.					
	P11: Cuando existe una queja de un paciente, el centro de salud cuenta con el libro de reclamaciones.					
	P12: La farmacia del centro de salud cuenta con medicamentos que receta el dentista.					
	P13: El compartir los cepillos personales traería enfermedades dentales.					
<b>Capacidad de respuesta</b>	P14: El dentista anota en la historia clínica el diagnóstico y luego te explica.					
	P15: El dentista suele ilustra con imágenes o maqueta dental sobre el cuidado de tus dientes.					
	P16: El dentista suele aconsejarte que es importante acudir a tus citas programadas para prevenir la caries.					
	P17: Consideras que el dentista está atento a tus dudas, y te las aclara.					

	P18: Consideras que es importante empezar y terminar el tratamiento de tus dientes para prevenir enfermedades dentales.					
<b>Seguridad</b>	P19: Consideras que el dentista da soluciones apropiadas a las exigencias de las necesidades de los usuarios					
	P20: El dentista que lo atiende cuenta con el perfil del puesto y le inspira seguridad.					
	P21: Usted percibe confianza al ser atendido por el dentista del centro de salud.					
	P22: Consideras que el dentista siempre cumple con las medidas de seguridad cuando te atiende (como lavado de manos, uso de guantes, mascarilla, gorro y mandil).					
	P23: Consideras que el dentista tenga toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de salud bucal de los pacientes.					
<b>Empatía</b>	P24: En el primer contacto que se tiene con el dentista por lo general se presenta amablemente.					
	P25: El dentista lo atiende con amabilidad y empatía a la hora de ser atendido.					
	P26: El dentista asume el deseo de atención de los usuarios del centro de salud.					
	P27: Consideras que el dentista durante la sesión dental tuvo paciencia.					
	P28: Consideras que durante el tratamiento, el dentista respetó tu privacidad					
	P29: Consideras que los horarios de atención proporcionados por el centro de salud se adecuan a las necesidades de las personas					
	P30: Consideras que la comprensión del dentista frente a las necesidades y sentimientos de los pacientes son excelentes.					

## B. Cuestionario de grado de satisfacción del paciente

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Satisfacción Global</b>	1. Considera usted que la atención recibida en el consultorio de odontología por parte del profesional que lo atendió, cumplió con lo que esperaba.					
	2. Considera usted que si tendría que repetir otra atención odontológica, lo haría en este mismo consultorio.					

	3. Considera usted que sus expectativas se cumplieron con la atención recibida en forma general por el personal que labora en este consultorio.					
	4. Considera usted que se encuentra conforme con el tratamiento odontológico realizado en este consultorio.					
	5. Considera usted que recomendaría a otras personas su atención odontológica en este consultorio, por encontrarse satisfecho.					

**Gracias por su atención**

### ANEXO 3

#### Operacionalización de variables

Variables del estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Calidad de atención	Grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual. <sup>1</sup>	Se midió con el cuestionario SERVQUAL en odontología, las dimensiones planteadas; mediante la escala de Likert: completamente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Fueron 30 preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elementos tangibles.</li> <li>- Fiabilidad.</li> <li>- Capacidad de respuesta.</li> <li>- Seguridad.</li> <li>- Empatía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad mantenimiento.</li> <li>• Prestación de servicios.</li> <li>• Procesos de información.</li> <li>• Personal capacitado.</li> <li>• Trato en la atención personal.</li> </ul>	Nominal
Grado de satisfacción del paciente	Estado de placer o felicidad que experimentan los pacientes al usar un servicio de salud. <sup>5</sup>	Se midió en base al empleado por los licenciados David Rodríguez Gonzalez y David San Juan Hernández, Hospital General de la Palma, España; mediante la escala de Likert: completamente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo y completamente en desacuerdo. Fueron 5 preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción global</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención recibida.</li> <li>• Conformidad de la atención.</li> </ul>	Nominal

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
<b>COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN</b> <b>ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA</b>		
<hr/> <b>FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO</b> <hr/>		
INSTITUCION: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA. _____		
INVESTIGADOR (A): ..... .....		
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: ..... ..... .....		
<hr/>		
<b>PROPÓSITO DEL ESTUDIO:</b> Estamos invitando a usted a participar en el presente estudio (el título puede leerlo en la parte superior) con fines de investigación.		
<b>PROCEDIMIENTOS:</b> Si usted acepta participar en este estudio se le solicitará que..... ..... El tiempo a emplear no será mayor a..... minutos.		
<b>RIESGOS:</b> Usted no estará expuesto(a) a ningún tipo de riesgo en el presente estudio.		
<b>BENEFICIOS:</b> Los beneficios del presente estudio no serán directamente para usted pero le permitirán al investigador(a) y a las autoridades de Salud ..... ..... Si usted desea comunicarse con el (la) investigador(a) para conocer los resultados del presente estudio puede hacerlo via telefónica al siguiente contacto: ..... Cel ..... Correo.....		
<b>COSTOS E INCENTIVOS:</b> Participar en el presente estudio no tiene ningún costo ni precio. Así mismo <b>NO RECIBIRÁ NINGÚN INCENTIVO ECONÓMICO</b> ni de otra índole.		
<b>CONFIDENCIALIDAD:</b> Le garantizamos que sus resultados serán utilizados con absoluta confidencialidad, ninguna persona, excepto la investigadora tendrá acceso a ella. Su nombre no será revelado en la presentación de resultados ni en alguna publicación.		
<b>USO DE LA INFORMACIÓN OBTENIDA:</b> Los resultados de la presente investigación serán conservados durante un periodo de 5 años para que de esta manera dichos datos puedan ser utilizados como antecedentes en futuras investigaciones relacionadas.		
<b>AUTORIZO A TENER MI INFORMACIÓN OBTENIDA Y QUE ESTA PUEDA SER ALMACENADA:</b> S <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		
Se contará con la autorización del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, Filial Piura cada vez que se requiera el uso de la información almacenada.		
<b>DERECHOS DEL SUJETO DE INVESTIGACIÓN (PACIENTE):</b> Si usted decide participar en el estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Cualquier duda respecto a esta investigación, puede consultar con la investigadora..... Cel..... correo..... Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad César Vallejo, teléfono 073 - 285900 Anexo. 5553		
<b>CONSENTIMIENTO</b>		
He escuchado la explicación del (la) investigador(a) y he leído el presente documento por lo que <b>ACEPTO</b> voluntariamente a participar en este estudio, también entiendo que puedo decidir no participar aunque ya haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.		
<hr/>		
Participante	Testigo	Investigador
Nombre: DNI: _____	Nombre: DNI: _____	Nombre: DNI: _____

**ANEXO 5**

**POBLACIÓN DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD**

**Centro de Salud I-4 El Faique**

	B	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
<b>ACION TOTAL POR TRABAJADOR POR MES, SEGÚN HIS AÑO 2</b>														
<b>. FAIQUE</b>														
DESC_PRC	Ei	Fi	M	A	M	Ju	Ji	A	S	O	N	D	Tot	
ODONTOLOGO	0	0	0	127	70	104	111	34	50	0	0	0	496	
ODONTOLOGO	0	33	67	4	0	0	0	0	0	0	0	0	104	
ODONTOLOGO	0	35	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	119	
ODONTOLOGO	0	0	0	0	0	0	20	41	34	0	0	0	95	
<b>TOTAL ATENCIONES AL AÑO</b>													<b>814</b>	

## ANEXO 6

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
---	--	----------------------------------

#### I. DATOS INFORMATIVOS

I.1. ESTUDIANTE :	Águila Mendoza, Héctor Fabricio Quispe Moncada, Mónica Marianela
I.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022
I.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Estomatología
I.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario: Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología.
I.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 Kuder Richardson ( )
	Alfa de Cronbach. ( X )
I.6. FECHA DE APLICACIÓN :	Marzo 2022
I.7. MUESTRA APLICADA :	120 pacientes

#### II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	Cuestionario: Calidad de atención. Alfa de Cronbach (30 ítems) = 0.891. Cuestionario, Alfa de Cronbach (5 ítems) = 0.859.
------------------------------------	--

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

Se utilizó el programa estadístico SSPP versión 24, se analizó la consistencia interna de los cuestionarios "Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes".



Freddy M. CAMPOS SOTO  
COP 25858 RNE 3631  
Asesor de Bioestadística

Mg CD. Esp. Freddy Campos Soto



Bach. Águila Mendoza, Héctor  
Fabricio

DNI N°75603797



Bach. Quispe Moncada, Mónica  
Marianela

DNI N°74270229

## ANEXO 7

### **CARTA DE PRESENTACIÓN DE UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PARA LA PRESENTACIÓN DEL CENTRO DE SALUD**



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Piura, 02 de marzo de 2022

**CARTA DE PRESENTACIÓN N° 062-2022/UCV-EDE-P13-F01/PIURA**

Dr.  
**José Cobeñas Yarleque**  
Jefe del Centro de Salud del Faique  
Presente. -

De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo, y a la vez, presentarle a los alumnos **Águila Mendoza Héctor Fabricio** identificado(a) con DNI 75600787 y **Quispe Moncada Mónica Marianela** identificado(a) con DNI 74279229, quienes son estudiantes de la escuela de Estomatología de la Universidad César Vallejo – Piura, y están realizando su Proyecto titulado **"Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique- Piura, 2022"**.

Por lo tanto, solicito a usted autorización para que los alumnos puedan realizar una encuesta a los usuarios de la unidad de odontología en la institución que dirige y así continúen con su proyecto de investigación.

Sin otro particular, me despido de Ud.

Atentamente,



**Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche**  
Director Escuela de Estomatología

c.c.

## ANEXO 8

### CARTA DE ACEPTACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía  
Nacional”

Lunes, 7 marzo del 2022.

OFICIO N° -2022-GOB-REG.PIURA-DSRSLCC-CSL.

Mg. Eric Giancarlo Becerra Atoche  
Director de la Escuela de Estomatología  
Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez comunicarle que se le **OTORGO EL PERMISO** a el alumno **HECTOR FABRICIO AGUILA MENDOZA**, Identificado con el DNI N° 75600787 para que pueda realizar su proyecto titulado “Relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Faique - Piura, 2022”

Por lo tanto, se le acepta su proyecto de investigación y ejecución del mismo en los meses requeridos.

Sin otro particular, me despido de usted;



Atentamente  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
AGLAS SAN MIGUEL DE EL FAIQUE  
José Ricardo Cobeñas Yarlequá  
GERENTE