



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Servicio de consulta externa de odontología y satisfacción de los
pacientes en un Centro de Salud, Maynas, 2022.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Fernandez Camacho, Indira Melissa (orcid.org/0000-0003-2082-1984)

ASESOR:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

COASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Para Nelson y Nelly mis amados padres, quienes me han enseñado que en la perseverancia está el éxito.

A Ibrahim y Aarón, mis hermanos; guerreros de la luz, capaces de marcar la diferencia y hacer un mundo mejor aún en tiempos difíciles.

A mi amada Lorenza, ejemplo que a la vida hay que vivirla con amor, hidalguía y fe.

“... Porque la vida sin ternura no vale gran cosa” (pp. 95, De Vasconcelos 1967)

Agradecimiento

A Dios, siempre disfruto de su amor infinito. ¡Gracias!

A papá y mamá por su dedicación, amor y motivación en todo momento.

Al C.S Fernando Lores, por permitirme desarrollar este trabajo de investigación para mejorar en beneficio de la familia y comunidad.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable consulta externa y sus dimensiones	23
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones	24
Tabla 3	Correlación de las variables Servicio de consulta externa y satisfacción del paciente	25
Tabla 4	Correlación entre la dimensión estructura y la variable satisfacción del paciente	26
Tabla 5	Correlación entre la dimensión proceso y la variable satisfacción del paciente	27
Tabla 6	Correlación entre la dimensión resultado y la variable satisfacción del paciente	28

RESUMEN

Objetivo general: Establecer la relación del servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022. Metodología: básica, no experimental, cuantitativo, correlacional, transversal, hipotético – deductivo. Muestra: 132 usuarios que asistieron a la consulta externa de odontología, obtenida por muestreo no probabilístico, respondieron dos encuestas de autoría propia validadas por juicio de expertos con un alpha de Cronbach ≥ 0.850 ; los resultados fueron analizados por el programa Excel y el software SPSS versión 25 para la obtención tablas de frecuencia, análisis inferencial (normalidad) y la contrastación de las hipótesis general y específicas, así como el Rho de Spearman y la significancia bilateral. El servicio de consulta externa junto a su dimensión proceso obtuvieron 87.1% y 91.7% respectivamente correspondiente al nivel “alta”; estructura 85.6% “media”; resultado 72.7% “media” La satisfacción general del paciente obtuvo 78% “satisfecho”, y la dimensión humana 90.9% “satisfecho”. Finalmente existe relación estadísticamente significativa entre el servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción del paciente. Conclusión: el nivel de satisfacción general fue 78% y existe relación estadística entre el servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción del paciente.

Palabras claves: Servicio de Odontología, Calidad, Satisfacción, Donabedian.

ABSTRACT

The main objective was to determine the relationship between the dental outpatient service and patient satisfaction in a health centre, Maynas, 2022. The type of research was basic, non-experimental, quantitative, correlational, cross-sectional, hypothetical-deductive.

We worked with a sample of 132 users who attended the outpatient dental clinic. Obtained by non-probabilistic convenience sampling, to whom two self-authored surveys were applied, both previously validated by expert judgement with a Cronbach's Alpha ≥ 0.850 ; the data were processed using Excel and SPSS version 25 software to obtain Cronbach's Alpha, frequency tables, inferential analysis (normality) and the contrastation of both general and specific hypotheses. Likewise with Spearman's rho and bilateral significance.

The Dental Outpatient Service and its Process dimension obtained 87.1% and 91.7% respectively corresponding to the "high" level; structure 85.6% "medium"; Outcome 72.7% "medium". The overall patient satisfaction obtained 78% "satisfied", and the Human dimension 90.9% "satisfied". Finally, there is a statistically significant relationship between the Dental Outpatient Service and Patient Satisfaction.

It was concluded that the overall satisfaction level was 78% and that there is a statistical relationship between the Dental Outpatient Service and Patient Satisfaction.

Keywords: Dental Service, Quality, Satisfaction, Donabedian.

I. INTRODUCCIÓN

La alta satisfacción del paciente actualmente ha venido adquiriendo mayor importancia para la salud pública (Díaz y Yáñez, 2017). La percepción de la satisfacción es considerada como una figura básicamente psicológica que necesita de metodologías variadas para ser analizadas debido a su complejidad (Martínez et al., 2020); ya que está en relación directa a diversas características como edad, ingresos, educación, sexo, entre otros (Alfaro, 2021).

En el plano internacional tenemos un estudio realizado en Cuba en el 2021, para cuantificar cómo se coberturaba la salud oral en pacientes militares con respecto al servicio de odontología durante la COVID 19, teniendo en cuenta la transformación que significaba la pandemia para los servicios de la salud, se obtuvieron respuestas favorables obteniendo un alto índice de satisfacción, las dimensiones que tuvieron un mayor porcentaje fue la empatía (84.77%). Por lo tanto, podemos observar que estas personas tuvieron un nivel aceptable de satisfacción, siendo esto favorable para la percepción de las atenciones dentales. (Amau et al., 2022)

En una facultad de odontología en Guayaquil (Romero, 2020) se logró comprobar la interrelación de la satisfacción que experimentan los pobladores que asisten al servicio dental y la calidad de atención que estos perciben, de 118 personas; 41.10% de ellos resultó insatisfecho en relación a los elementos tangibles del consultorio, 42.42% no estuvo conforme con la forma como se prestaron los servicios, y 45.43% fallas en la fiabilidad por el servicio prestado. La poca aceptación o la insatisfacción de los usuarios podría causar resistencia para adherirse a los tratamientos, seguir las indicaciones del profesional y no volver a sus futuras citas.

Estos servicios deben estar en constante evaluación (Amau et al., 2022) porque de esta manera se puede tener una mejor planificación y toma de decisiones (Rivera, 2020), este ejemplo particular de estudio antes mencionado demostró que es posible cubrir las expectativas del paciente si tenemos una mejor organización como servicio.

En el Perú, el Ministerio de Salud, tiene como principal misión brindar protección, incentivar la buena salud, prevenir los daños en el organismo y brindar la garantía que la atención universal de salud se les brindará a todos los habitantes del territorio

nacional (Ministerio de Salud [MINSA], 2021). La satisfacción medida desde la percepción de los usuarios es un indicador que nos permite conocer de qué manera la atención brindada fue adecuada. En los diversos estudios realizados se ha logrado identificar que la opinión de los pacientes puede usarse de manera adecuada para el ordenamiento de las atenciones en los centros de salud, es importante saber si se logró cubrir las expectativas a través de los análisis de satisfacción.

En nuestro país se ha desarrollado una guía técnica apoyada con el método SERVQUAL, la cual está compuesta por una escala multidimensional con mínimos cambios en la estructura y en el contenido del test (SERVQUAL M) y con la cual se pretende evaluar la satisfacción de las personas que asisten al consultorio externo de los centros de salud y hospitales al cual asisten (Ministerio de Salud [MINSA], 2011).

Hace dos años Lara et al., 2020; realizaron un estudio a pacientes odontológicos en un hospital y se encontró 34,5% usuarios insatisfechos en un grupo etario entre 35 y 49 años, así mismo un 30.9% de insatisfacción en pacientes que asistían por un diagnóstico. Es importante que las atenciones en salud sean dirigidas hacia las carencias de los pobladores con la finalidad de brindar nuevas soluciones más ideales y accesibles a los entornos en los cuales se desarrollan.

Algunos estudios realizados en nuestro país demuestran elevados niveles de insatisfacción de los usuarios a las atenciones recibidas en el consultorio odontológico (Lara et al., 2020), por tal motivo es importante reconocer e interpretar de manera correcta las expectativas de los pobladores que van a sus citas desde el primer día, al igual que en otros países podríamos lograr un alto nivel de satisfacción si empezamos a priorizar a los usuarios y por ende mejorar el sistema de atenciones en las consultas externas de los centros de salud.

La región Loreto actualmente no cuentan con estudios suficientes que nos permitan evaluar la satisfacción y la importancia del bienestar buco dental, generando un desconocimiento en políticas integradoras y de gestión, tenemos algunos estudios de otras áreas tales como ginecología (Gastelu, 2020) y medicina general (Beuzeville, 2021); las instituciones prestadoras de salud permanecen en muchos casos desabastecidos en el servicio odontológico lo cual perjudica la percepción

del usuario y no cumple con las expectativas que esta persona tiene, reconocer estas falencias informativas nos ayuda a impulsar futuros estudios que permitan brindarle a la población desde una correcta gestión la cobertura de sus necesidades y expectativas.

Los centros de salud en Maynas, generalmente solo cuentan con un profesional odontólogo para una amplia demanda de pacientes, lo cual genera muchas veces disconformidad entre los usuarios ya que el tiempo de espera se vuelve prolongado generando estrés y malos ratos al usuario, la falta de insumos y equipamientos generan un nivel de insatisfacción elevado ya que el profesional no puede realizar los tratamientos específicos que puede necesitar un paciente.

En este contexto fue de mucha importancia realizarnos esta pregunta principal: ¿Cuál es la relación del servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022?, de manera específica formular estos cuestionamientos: a) ¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?

Justificando este trabajo de forma teórica, tenemos que el bienestar bucodental puede estar determinada por la calidad de atención que recibe una persona; debido a que la satisfacción que experimenta permite que el paciente regrese voluntariamente a las citas dentales, controles y tratamientos que necesite. La investigación se justifica en que los pacientes cuando no tienen o no perciben una atención de calidad, no presentan un nivel de atención satisfactorio, motivo por el cual, no regresan a las consultas para el resto de sus tratamientos, deteriorando su salud oral, calidad de vida y autoestima (Rivera, 2020).

De manera práctica podemos justificarla argumentando que la información alcanzada de esta investigación servirá para conocer y mejorar la calidad del servicio; mediante instrumentos que midan la calidad de atención en relación a la satisfacción de quienes asisten al consultorio dental con los cuales podamos recoger de manera

fidedigna en qué momentos o con qué aspectos de este no se sienten satisfechos, y perfilar mejor el servicio. Asimismo, que pueda permitir en tiempo real subsanar las carencias de recursos para la atención de los usuarios.

La justificación metodológica se sustenta en que la técnica e instrumento para las variables estudiadas, fueron comprobadas tanto en su validez y su confiabilidad de manera que puedan ser utilizadas en futuras investigaciones, que permitirán proponer alternativas para hacer mejoras, que beneficiará a los pobladores asistentes al servicio de odontología, la metodología utilizada fue la de Donabedian (1980) para la calidad de servicio, el cual de una forma más práctica y sencilla nos permite recoger datos que permitan realizar el estudio, de la misma forma para la satisfacción haciendo uso como base de la encuesta de Ramírez (2016) se logró obtener esta información de manera más accesible y de fácil entendimiento para los asistentes al consultorio externo.

La interrelación entre un paciente satisfecho con la evaluación de los servicios es uno de los aspectos principales que cobra cada vez más relevancia para la calidad de atención dentro de la salud pública (Amau et al. 2022). Esta investigación posee como prioridad brindar información importante que nos ayude a comprender o predecir el comportamiento de cada usuario, lo que nos permite fomentar una afinidad; permitir un mejor trato con el paciente y ayudar a precisar, verificar y estudiar los diferentes escenarios que provocan la baja satisfacción del paciente durante su visita a la consulta dental, una vez definido el inconveniente, se debe promover las medidas necesarias de prevención y/o corrección necesarias fomentadas cuidadosamente finalidad de hacer mejoras en la calidad y eficiencia con la cual se brindan las atenciones.

De forma general el objetivo es: Establecer la relación del servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022. Por ende, de manera específica tenemos: a) Establecer la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022. b) Establecer la relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022. c) Establecer la relación entre la dimensión

resultados y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.

Principalmente la hipótesis es: Existe relación significativa entre el servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022. Mientras que de manera específica nos planteamos lo siguiente: a) Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022. b) Existe relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022. c) Existe relación entre la dimensión resultado y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente contamos con la investigación ejecutada por Hernández et al. (2022); con el fin de estudiar la calidad de una atención dental en pobladores sin seguro que asisten a los servicios de salud, basado en el modelo Donabedian; fue un trabajo observacional, descriptivo, exploratorio y transversal. Obteniendo como resultado calidad total 69.73% y para las dimensiones estructura 72.9%, proceso 64,61% y resultados 81,6%.

López et al. (2021), con el propósito de evaluar la percepción de los pacientes (400), se realizó una investigación que fue descriptiva, transversal, observacional y prolectivo; utilizaron la metodología Donabedian y SERVPERF a través de un cuestionario llamado PERCACEL a aquellos que se atendieron en las CEDS, de las magnitudes correspondientes a la calidad de atención basados en Donabedian, la investigación encontraron que la estructura posee un 56.75% de satisfacción, proceso un 61% y resultado 71.75%.

Palmieri y Sánchez (2020) desarrollaron un estudio de investigación a 204 usuarios, para localizar cuales eran los motivos que afectaban directamente la satisfacción de un paciente mediante un instrumento basado en 3 metodologías: Donabedian, Dropi y Servqual, con respecto a la metodología Donabedian las dimensiones procesos y resultados obtuvieron $p=0.499>0.005$ resultando una relación no significativa, de la misma manera se observa una ligera inclinación a la satisfacción con respecto a la dimensión proceso.

Parreño et al. (2022) cuyo objetivo fue conocer la satisfacción de los pacientes y profesionales en los centros de salud, por este motivo realizaron una investigación básica, descriptiva.

La investigación estuvo constituida por una población de 427 usuarios y 113 profesionales, los cuales desarrollaron un test para conocer su nivel de satisfacción, los rangos etarios fueron de entre 48 a 57 años, compuesto principalmente por mujeres (67,45 %), bajo nivel económico (67,68 %) y trabajadores (34,66 %). Con respecto a los profesionales la categoría de edad estuvo conformado entre los 36 a 18 años, damas en mayor cantidad (71,68 %) y personas que trabajan en el servicio (33,63 %). Se tomaron diversas dimensiones tales como: tangibilidad, garantía y capacidad de respuesta de las cuales esta última presentó un porcentaje

bajo con respecto a la media de las demás dimensiones, junto con la confiabilidad y empatía. El grado de satisfacción fue regular en cuanto a organización direccionado al usuario y enfoque de procesos con (3,38) y (3,05) respectivamente, presento un nivel bajo en comunicación, liderazgo y mejora continua.

En este sentido determinaron que la satisfacción es baja; tanto para los pacientes como para proveedores de salud. En consiguiente; es fundamental establecer cuáles son las causas que están originando esta percepción negativa en la calidad del servicio.

Alfaro (2021) con la intención de analizar la satisfacción con relación a atención recibida, realizaron una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva a 321 usuarios de consultorios dentales privados, en este caso se utilizó la encuesta SERVQUAL, los aspectos tangibles resultaron presentar un nivel muy alto de insatisfacción 90%. En tanto la dimensión seguridad con respecto a la satisfacción presentó un 97% en comparación a las demás dimensiones. Las clínicas dieron como resultado un nivel de satisfacción total superior a 85% bajo la percepción del usuario.

Amau et ál. (2022) el objetivo principal de su estudio fue calcular la satisfacción de pacientes militares con respecto a las atenciones dentales a lo largo de la pandemia por el COVID, por esto realizaron un estudio descriptivo, transversal y bivariado; teniendo en cuenta la transformación que significaba la pandemia para el sistema de salud, se obtuvieron respuestas favorables con alto índice de satisfacción 82.49%, la dimensión que tuvo un mayor porcentaje fue la empatía 84.77%, los mismo ocurrió con la seguridad 84.7%, la fiabilidad 73.60%, la aptitud del profesional 64.97% y elementos materiales 44. 67%. Por lo tanto, podemos observar que los militares tuvieron un grado aceptable de satisfacción, situación favorable para la percepción de las atenciones dentales.

En el plano nacional empezaremos con el análisis desarrollado por los autores Fabian et al. (2022) quienes realizaron una investigación para medir la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios ésta fue cuantitativa, descriptiva y transversal, aplicando dos encuestas una basada en las dimensiones SERVPERF y la otra sobre satisfacción basada en las tres dimensiones creada por Ramírez (2016). Aplicada a 150 usuarios de los cuales 93.3% percibieron la calidad como

alta y solo 3.3% como baja. Por otro lado 96.7% se encontró satisfecho, 3.3% insatisfecho y ni uno de ellos medianamente satisfecho.

Lara et al (2020), con el objetivo de evaluar al paciente odontológico de un hospital y su satisfacción; desarrollaron un estudio transversal, descriptivo y observacional, teniendo como resultado un elevado nivel de insatisfacción elevado por parte de estos 88.6%, sobre todo en aquellos que estaban comprendidos entre los 35 a 50 años, y también en los que acudían por un diagnóstico.

Manrique et al. (2018) con el objetivo de medir la calidad técnica de los procedimientos por parte de los profesionales y esta misma percibida por los pacientes; realizaron una investigación descriptiva y transversal en una clínica odontológica de enseñanza, obteniendo como resultado que de los 216 usuarios que fueron partícipes 74.8% percibieron la calidad como regular, 15.3% malo, 5% muy malo, bueno solamente 4.3% y muy bueno 0.6%.

Domínguez et al. (2022) analizaron la comunicación profesional – usuario y la satisfacción fue el motivo principal del trabajo de investigación realizado en una IPRESS en Lima, el cuestionario fue respondido por 121 personas que acudieron al consultorio externo de Medicina, los cuales respondieron dos test: IPC -18 para la comunicación y PSQ – 18 para evaluar la satisfacción, teniendo como resultado; que la mayor población está conformada por mujeres (68,6%), con secundaria terminada (66,1%), mientras que la comunicación profesional – usuario obtuvo el 39.7% lo cual significa deficiente, así como el bajo nivel de satisfacción con un 53.7%.

Vidalon (2019) tuvo como finalidad principal averiguar la satisfacción relacionada a la calidad de atención en una IPRESS, el estudio fue descriptivo, prospectivo y transversal realizado por. Mediante la metodología SERVQUOSM aplicada a 226 personas, obtuvo como resultado que 66.7% de los asistentes al consultorio dental estuvieron satisfechos, 22.2% dieron como resultado “indistinto” y 11% estuvieron insatisfechos. Particularmente se mostraron satisfechos con el equipamiento odontológico en 50.4%, la presentación del profesional 52.7%, confianza 54.9% y trato brindado 63.7%. Concluyó que la satisfacción relacionada a la calidad de atención es favorable.

Con respecto a las teorías para las variables a trabajar tenemos que el bienestar bucodental para la Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020; es de vital realce pues las enfermedades odontológicas, a pesar de que se pueden prevenir forman parte considerable del sector salud de muchos países, y afectan a los pobladores a lo largo de curso de vida ocasionando dolor, malestar, desfiguración y en algunos casos hasta la muerte. Siendo la caries dental el de mayor reincidencia.

La relación entre la condición socio – económica (ingresos, ocupación, nivel de educación) de las personas de los países con menos oportunidades de acceder a un servicio dental de calidad de manera particular es realmente elevada, motivo por el cual la afluencia a los centros de salud es la solución principal para este grupo poblacional desde la primera infancia hasta su vejez. Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022.

Acceder a los servicios dentales muchas veces se torna desigual, por la falta no solo de recursos humanos sino también de una infraestructura que brinde confianza en los asistentes, es poco probable lograr satisfacer las necesidades de la población convirtiéndose este en un factor muchas veces determinante en la baja afluencia a los consultorios externos del servicio odontológico. Organización Mundial de la Salud (OMS), 2022.

El manual de aplicación para terminar con la caries dental en la infancia, Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021; define la atención primaria como una parte importante en el sistema de salud, porque esta es la primera fase de contacto que tiene la persona con un servicio accesible pues brinda una atención en el instante que la persona lo necesita, continuo, pues se centra en la salud de un usuario en plazos prolongados sin estar enfocado solo en el momento de la enfermedad, es integral porque brinda todos los servicios de salud que los pobladores necesitan, y coordinada debido a que las interconsultas con otras especialidades no son ajenas para el bienestar de los pobladores.

La atención primaria de salud según Organización Mundial de la Salud (OMS), 2021; es la parte principal del sistema de salud enfocados en el bienestar de un pueblo y está centrada en satisfacer todas sus necesidades de salud en el transcurso de las diferentes etapas de vida. Prioriza la salud y sus determinantes

además pone énfasis al confort físico-psico-social que poseen las personas. Asegurando para todos los pobladores; las atenciones integrales que incluyan desde la prevención, la promoción y hasta el tratamiento de la enfermedad, el proceso rehabilitador y cuidados paliativos, en su área de vida diaria.

Para evaluar las prestaciones de un servicio Donabedian (1980) aplica sus fundamentos sobre la evaluación de las atenciones de calidad, relacionado a tres bases importantes: estructura, los procesos y resultados. Dando paso a indagar e identificar la calidad desde la óptica del paciente. Así como señala tres categorías importantes para que se logre la satisfacción en un servicio debe contener los siguientes elementos, la parte técnica, las relaciones entre operador y paciente y que el ambiente sea agradable para el usuario.

Para López et al. (2021) la metodología Donabedian está dirigida específicamente a la valoración de la calidad en servicios de salud mediante sus constructos, y puede ser adaptada a cualquier especialidad de salud incluidos los de odontología, obteniendo para el estudio realizado por ellos un alpha de Cronbach de 0.923 para su instrumento de medición.

Parasunam et al. (1985) para lograr la calidad tanto de productos como de servicios han sido desde los años 80 un tema de vital importancia, para estos investigadores la calidad es un cotejo entre las expectativas y las percepciones, por este motivo proponen 10 dimensiones de para la evaluación de un servicio de calidad estas fueron fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, conocimiento del consumidor, aspectos tangibles.

Parasuranam et al. (1988) proponen el desarrollo de un instrumento de 22 preguntas llamado SERVQUAL con el cual identificaron las expectativas y percepciones que tienen los pacientes mediante 05 dimensiones tales como: fiabilidad la cual está en relación directa con los servicios prestados para el usuario, la competencia del personal, es decir de qué manera el personal asistencial brinda su ayuda a los pacientes y trata de atenderlos lo más rápido posible, seguridad en esta categoría se observa de qué manera los profesionales proporcionan sus servicios, la empatía la cual nos indica como se logra entender y comprender a los demás y tomar sus necesidades como propias, y finalmente los elementos

tangibles, aquellos que hacen referencia a todo lo material que posee un lugar ejemplo infraestructura, insumos, etc.

La encuesta SERVQUAL (Parasuram et al., 1988); es actualmente el cuestionario más utilizado para las investigaciones en cuanto a percepción y expectativas que tiene las personas con respecto a un servicio, cuenta con veintidós ítems, separados en dimensiones: elementos materiales, confianza, la forma y disposición de brindan los profesionales, seguridad y empatía, los cuales son medidos de manera ordinal tipo Likert del uno al siete de muy baja hasta muy elevada.

Según la Guía técnica del Ministerio de Salud (MINSa), 2011; define satisfacción del paciente en consultorios externos, como la percepción y la expectativa que tiene el poblador con relación a las atenciones que se le ofrece.

Para Becerra y Condori (2019) la satisfacción de una persona que acude al consultorio externo es un marcador para la gestión en las instituciones prestadoras de salud y es la consecuencia de la relación entre las percepciones y expectativas, influenciada por factores variados tales como los estilos de vida, experiencias previas, entre otros, tomándose ésta como una medición para el control del manejo del sistema de salud.

Arteta y Palacio (2018) consideran la satisfacción como un indicador válido e importante para la calidad en las atenciones de salud, que indica dimensiones subjetivas de experiencias del usuario, por lo tanto, una buena identificación de la satisfacción del paciente logrará que se pueda organizar el área que debe mejorar. Después de una amplia revisión bibliográfica entre 172 artículos, seleccionaron 42 de ellos, llegando a la conclusión que, debido a la frecuencia de aparición estadísticamente significativa, se podrían elegir un total de once dimensiones.

Las dimensiones de la satisfacción para Arteta y Palacio (2018) son sociodemográficas con sus respectivas variables: edad, nivel de educación, sexo, raza, clase social (estratos o ingresos) y estado civil. El cuidado del médico identificando en esta dimensión las siguientes variables tales como la cortesía y respeto del profesional, información clara, experiencia del médico, cantidad de tiempo de atención en la consulta, entre otras, tenemos también la dimensión información y comunicación en cual las variables son la manera en cómo se

transmite la información, la información brindada a los familiares, etc. Así mismo, tenemos la atención y cortesía, el tiempo que esperó, lo cuidadoso que fue el personal de enfermería, como fue su visita, el área de admisión/facturación, la accesibilidad, si el lugar estuvo limpio y fue confortable, infraestructura y plantas físicas.

La satisfacción de un paciente es una variable multidimensional en relación a la atención de calidad y están íntimamente ligadas, pero es necesario identificar cada una de ellas de manera independiente para obtener mejores resultados para la gestión. Arteta y Palacios (2018).

Kotler y Keller (2012) indicaron que la satisfacción de una persona es la sensación de placer o desilusión como resultado de la comparación entre el resultado que percibió frente a las expectativas que poseía.

Fabian et al (2020) indica que la satisfacción abarca 3 dimensiones: humana, técnico-científica y entorno, en base al cuestionario desarrollado por Ramírez Saavedra (2016), el cual fue validado por juicio de expertos y aplicado en diversas investigaciones del área de salud para evaluar la satisfacción.

Con respecto a las teorías tenemos las siguientes definiciones en el caso de Donabedian (1980) aplica sus fundamentos sobre la evaluación de las atenciones de calidad, relacionado a tres bases importantes: estructura, los procesos y resultados. Motivo por el cual evaluaremos las siguientes dimensiones tomando como base a estos antecedentes, enfocados en esta investigación:

Estructura: Se refiere los rasgos físicos, organización y otras características del área asistencial y de lo que la rodea. (Torres y Vásquez, 2015).

Proceso: Corresponde a las actividades que oferta el servicio, la asistencia, los procedimientos, técnicas, los aspectos éticos y el desarrollo de las atenciones. (Ferreira et al. 2022)

Resultado: Se refiere a lo que se logra consigue para el paciente. Calcula la relevancia de los objetivos de la atención, buscando la mejora del usuario. (Palmieri, 2020).

Trato del profesional; Domínguez et al. (2022) consideran que la forma en la que el profesional trata a un paciente es importante para fortalecer los lazos y adherencia

a los tratamientos, generar empatía y tolerancia, así mismo una buena calificación del servicio, siendo todo lo contrario cuando la comunicación o el trato no es el adecuado. Una correcta comunicación entre ambas partes permitiría obtener información adecuada, mejores diagnósticos, indicaciones precisas y fortalecimiento del vínculo.

Trato del profesional, la interacción paciente-dentista para Rojas y Misrachi (2004) es considerada un factor primordial ya que el operador debe ser consciente de la importancia que la boca representa para una persona desde el aspecto físico y psíquico, dado que la imagen es determinante en la seguridad de los pobladores, por lo tanto, el odontólogo debe considerar estos detalles y de esta manera lograr un buen entendimiento en pro de una asociación terapéutica con el paciente. La interrelación entre ambos tendrá buenos resultados, mientras se entienda que el usuario es independiente, posee algunos conocimientos y es capaz de decidir en el tema de su salud bucodental. Unificadas a una buena praxis profesional, se conseguirá la toma de consciencia en el cuidado propio y el buen mantenimiento del aparato estomatognático.

Tiempo de espera para Arteta y Palacio (2018) este factor es una dimensión primordial, porque puede identificarse desde la percepción del paciente hasta la expectativa de este, se considera como el espacio de tiempo que el usuario percibe subjetivamente o también como aquel tiempo invertido en el momento de la atención.

Atención recibida: Donabedian (1980) considera que esta dimensión es pequeña pero importante porque con una buena atención se puede conseguir el éxito, permitiendo mejorar en los procesos.

Usuario externo: es aquel poblador que asisten a una institución de salud para ser atendido de forma permanente y con calidad, teniendo como base a la familia y a la comunidad. (Lara et al. 2020)

La Real Academia Española (RAE) (2022) destaca que satisfacción proviene del latín *satisfactio* la cual significa: manera en la que se cumple y responde ante una situación contraria, sentir cumplido un deseo, confianza y seguridad ante algo.

La satisfacción para Mendoza y Plascencia (2020) es lo que el usuario percibe a raíz del trato, comunicación e información proveniente de los prestadores de salud, es el resultado de lo que espera y lo que percibe.

Humana: Es la que define la importancia de la interrelación operador – paciente. Agrupa a las características y comportamiento que tiene el profesional en el instante de atender un paciente. (Torres, 2021)

Técnico – Científico: Se trata del conjunto de conocimientos y habilidades prácticas que posee operador para dar solución a necesidades específicas. (Miguel, 2019)

Entorno: Corresponde a todo lo que rodea el ambiente, las condiciones en las que se encuentra en cuanto a orden y limpieza. (Arteta y Palacio, 2018)

Escala Likert: considerado por Llanos et al. (2001) como el gold standard para la evaluación de la satisfacción, es la de mayor representatividad, es dentro de las escalas la más popular (7 – 10), es un método rápido que permite que la persona de un valor cuantitativo de un atributo.

Con respecto a la epistemología de esta investigación, tenemos que los antecedentes presentados nos ayudaron a sentar las bases de inicio de este trabajo, sería ideal poder contar con un mayor número de estos en el plano internacional; específicamente latinoamericano ya que los países que conforman este grupo poseen una elevada semejanza con nuestro sistema de salud permitiéndonos reconocer puntos de similitud para la mejora de políticas de integración que abarquen más de una realidad problemática, mientras que en el ámbito nacional serviría para poder sustentar mejor este estudio en base a realidades cercanas a nuestro objeto de estudio, también es prioritario mencionar que la diversidad territorial y étnico cultural de nuestro país, nos conllevara a impulsar mayores estudios que permitan adecuar los servicios sanitarios acorde a lo que necesitan específicamente las poblaciones en cada región geográfica.

Si podríamos realizar un análisis comparativo entre los estudios desarrollados en los países latinoamericanos, la realidad nacional y los mejores sistemas de salud internacionales con estándares de calidad (OMS, 2020) y alta satisfacción, podríamos obtener una visión más amplia con objetivos que se puedan aplicar de manera idónea enfocados a nuestras realidades, empezando con lograr la igualdad

para acceder a los servicios salud, priorizar el trato profesional – paciente, desarrollar habilidades blandas de los prestadores del servicio, entre otras; basados en los resultados que reflejan los antecedentes mencionados en esta investigación.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. **Tipo:** Como estuvo dirigido a generar un conocimiento más íntegro a través de la comprensión de las particularidades de los acontecimientos, de situaciones perceptibles o de la interrelación de estos podemos definirla gracias a Escudero y Cortez (2017) como básica, pues busca sentar un precedente para futuras investigaciones.

3.1.2. Diseño de investigación:

Enfoque: Tomando en cuenta a Hernández (2018) es cuantitativa porque realizó la obtención de datos y los analiza para responder las interrogantes del trabajo y comprobar las hipótesis propuestas mediante la medición numérica.

Nivel de la investigación: Según Sánchez (2017) es correlacional porque tiene dos variables y buscó relacionarse entre sí.

Diseño: Teniendo en cuenta la explicación de Hernández (2018) el diseño fue no experimental ya que describió cierta manifestación en la población, sin interferir en este.

Corte: Según Álvarez (2020) es transversal porque hizo uso de datos se va a dar en un espacio de tiempo específico.

Método: Marfull (2017) hipotético – deductivo debido a que se identifica un problema y se formularon hipótesis al respecto, se deducen posibles consecuencias, y se realiza un contraste de información.

3.2. Variables y Operacionalización

- **Variable independiente:** Servicio de consulta externa.
- **Definición conceptual:** Amado et al. (2022) define la atención primaria en el consultorio de odontología es el servicio que emplea los recursos y conocimientos para coberturar las necesidades de bienestar bucodental de las personas usuarias.
- **Definición operacional:** Se hizo uso de una encuesta de creación propia conformada por 15 preguntas tomando como referencia a Donabedian (2001) en el estudio que este realizó, si queremos medir

un servicio debemos identificar la calidad, la cual describe tres dimensiones importantes a tomar en cuenta; primero el desempeño del operador en la atención de los pacientes dividida en dos: la aplicación del conocimiento y los medios tecnológicos en pro del paciente y el otro aspecto es el buen trato y la ética profesional - paciente; en segundo lugar la forma en como los pobladores logran acceder a las atenciones entre estos la distribución de los recursos así como los aspectos externos (tiempo de espera, etc.), y en tercer lugar los resultados obtenidos después de una atención.

- **Dimensiones e indicadores:** Permitieron medir las características de las variables, en este caso tenemos estas dimensiones con sus indicadores. (López et al., 2021)

D1: Estructura: Orientación al Paciente, comodidad de los asientos, sala de espera, abastecimiento adecuado de insumos y materiales.

D2: Procesos: T. para obtener una cita, presentación personal del profesional, trato del profesional, respeto a la privacidad.

D3: Resultados: Mostrar interés por el paciente, tiempo empleado durante la atención, información sobre el tratamiento, resultado de la atención, seguridad en los procedimientos, recomendaría el consultorio.

Escala de Medición: Tipo Likert estará conformada por interrogantes claras y de múltiple opción de fácil desarrollo, generando datos sencillos de interpretar estadísticamente, estará compuesta por 15 preguntas. Las opciones de respuesta son: Del 1 al 7, conformada por 15 interrogantes.

Niveles o rangos: Bajo, medio y alto. (Fabián et al., 2020)

3.2.1. **Variable Dependiente:** Satisfacción de los pacientes.

- **Definición conceptual:** Aquello que el usuario percibe a raíz del trato, comunicación e información de parte del prestador de salud, es el resultado de lo que espera y lo que percibe. (Mendoza y Plascencia, 2020)
- **Definición Operacional:** Se midió en una encuesta de creación propia basada en la encuesta creada por Ramírez Saavedra (2016), validada

previamente por juicio de expertos, la cual ya ha sido utilizada en diversas investigaciones en las cuales se busca calcular la satisfacción de los beneficiarios del área de salud. (Fabián et al., 2020)

- **Dimensiones e Indicadores:** En base a las siguientes dimensiones. (Fabian et al., 2020):

D1 Humana: Trato Cordial, respeto, tiempo de espera.

D2 Técnico - Científico: Referida a la atención estomatológica, capacidad de respuesta.

D3 Entorno: Infraestructura

Escala de medición: Ordinal del cuestionario de satisfacción de Ramírez Saavedra (2016), el cual esta puntuado del 1 más bajo al 7 más alto conformada por 18 interrogantes

Niveles o rangos: Satisfecho, moderadamente satisfecho, insatisfecho. (Fabian et al., 2020).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: 200 Pobladores que asistieron al consultorio externo del servicio de odontología en un centro de salud de Maynas, noviembre 2022. Para Arias et al. (2016) la población de estudio es un grupo de casos concretos, establecidos y de fácil acceso, que será el referente para la selección de la muestra las cuales cumplen con varios criterios de inclusión.

- **Criterio de inclusión:**

- Pacientes entre los 18 a 65 años.
- Familiar o acompañante al paciente que acudieron a la consulta externa.
- Paciente o acompañante que estuvo dispuesto a colaborar voluntariamente con el trabajo.

- **Criterio de exclusión:**

- Pacientes < 17 años que acudieron solos al servicio de consulta externa.
- Pacientes mayores de 65 años.
- Paciente o acompañante que no deseó colaborar con el estudio.

3.3.2. **Muestra:** Considerado por López, (2004) como una parte representativa de la población de estudio, obtenida a través de diferentes métodos. Después de aplicar la fórmula (ver anexo 11) para calcular el porcentaje en investigaciones descriptivas con una población contable se obtuvo: 132 Pobladores que asistieron al consultorio externo del servicio de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.

3.3.3. **Muestreo:** Debido a que se hizo una selección de los elementos de estudio que acepten ser incluidos por el investigador, podemos definirlo tomando a Otzen y Manterola (2017) como probabilístico, en razón a que el investigador no ha seleccionado a los encuestados determinándose su inclusión por orden de llegada al establecimiento de salud.

3.3.4. **Unidad de análisis:** Para Hernández (2014) es el sujeto que será medido; para esta investigación es: Un poblador que asistió al consultorio externo del servicio de odontología en un Centro de Salud, Maynas 2022, que cumplió con los requisitos para ser incluido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. **Técnica:** Se desarrolló la encuesta. Herramienta empleada con la finalidad de recopilar información que permitan resolver el problema. (Hernández, 2014).

3.4.2. **Instrumentos:** Hernández (2014) explica que es el medio que se emplea para consignar información de las variables en estudio. Se considerará como su instrumento a uno de los más utilizados en sucesos sociales, el cuestionario, mediante el método de escalamiento de Likert.

Para la primera variable, tomamos el cuestionario gracias al cual obtuvimos datos acerca de la variable servicio de consulta externa en relación a la satisfacción del poblador asistente, duración aproximada de desarrollo de la encuesta; un promedio de 15 minutos.

Se aplicó una encuesta de autoría propia con su ficha técnica (ver anexo 3), tomando como referencia a Donabedian (2001) en su estudio realizado si queremos medir un servicio; debemos identificar la calidad

la cual describe tres dimensiones importantes a tomar en cuenta; primero la estructura el desempeño del operador en la atención de los pacientes dividida en dos: la aplicación del conocimiento y los medios tecnológicos en pro del paciente y el otro aspecto es el buen trato y la ética profesional - paciente; en segundo lugar la forma en como los pobladores logran acceder a las atenciones entre estos la distribución de los recursos así como los aspectos externos (tiempo de espera, etc.), y en tercer lugar los resultados obtenidos después de una atención.

Para cuantificar la satisfacción de los usuarios externo, se aplicará una encuesta de autoría propia basada en Ramírez Saavedra (2016) el cual posee una escala politómica para medirla, con su respectiva ficha técnica (ver anexo 4). La encuesta cuenta con 18 interrogantes organizado en tres dimensiones; humana, técnico - científica y entorno; utilizando una escala tipo Likert desde uno (1) al siete (7), de menor a mayor calificación respectivamente.

3.4.3. Validez y Confiabilidad

3.4.3.1. **Validez:** Considerado por López et al. (2019) como aquel grado que sirve para comprobar que un instrumento mida las dimensiones escogidas. En este estudio se emplearon dos cuestionarios de autoría propia: “Encuesta sobre el servicio de odontología”, basado en Donabedian (2001) para calcular la calidad de atención en el consultorio dental; esta encuesta estuvo conformada por 15 preguntas; y la “Encuesta de satisfacción odontológica” para averiguar la satisfacción de los pacientes en base a Ramírez Saavedra (2016) compuesta por 18 preguntas; ambas validadas por un juicio de expertos (ver anexo 5), de los cuales se verificó que contaran con el grado correspondiente en la página oficial de SUNEDU (ver anexo 6).

3.4.3.2. **Confiabilidad:** Grado mediante el cual el sondeo con el instrumento repetida al mismo individuo producirá los mismos resultados. (Hernández, 2014). He realizado la prueba piloto (ver anexo 7); entre los días 27 al 29 de octubre; fue aplicada en manera experimental a veinte pacientes del consultorio externo dental de una IPRESS de

Maynas que no cumplen con el criterio de inclusión. Este trabajo utilizó el α de Cronbach, que dio los siguientes resultados: Servicio de consulta externa de odontología (0.850) (ver anexo 8) y Cuestionario satisfacción odontológica (0.896) (ver anexo 10).

3.5. Procedimientos: Se realizó el trámite pertinente para la autorización al centro de salud (ver anexo 12), para llevar a cabo el desarrollo del cuestionario, primero el usuario debió firmar el consentimiento informado, el cual fue anónimo y se pudo responder de manera sencilla.

Después de la atención, se entregó una encuesta de 15 preguntas que corresponden al Servicio de consulta externa si tenían alguna duda durante el llenado se procedió a explicar para dar solución a las dudas generadas. mediante la misma modalidad con una encuesta de 18 preguntas, referente a la Satisfacción del Servicio; después de obtener las respuestas se realizó el cotejo correspondiente de la información que se obtuvo.

3.6. Método de análisis de datos: Descriptivo porque ocupó Microsoft Excel v. 16.62 para la base informática, donde se tabuló gráficos de barras dobles y cuadros de doble entrada. En las fichas de obtención de datos de las variables tenemos 15 preguntas para el servicio de consulta externa de odontología y 18 preguntas para la satisfacción del paciente.

Análisis inferencial con el sistema SPSS versión 25 (IBM, USA) con fines estadísticos.

3.7. Aspectos éticos: A lo largo de este trabajo, para la resolución de este cuestionario y el acopio de datos, se tuvo en cuenta respetar a la persona manteniendo la confidencialidad, la dignidad humana, cuidando que cada una de ellas participen de este estudio de manera voluntaria, previa firma del consentimiento informado, buscando el bienestar físico psico social del participante. La selección de los participantes fue justa y equitativa sin generar daños. Con el propósito de presentar un estudio original, además de explicaciones del motivo de su investigación como el reconocimiento de su relevancia, se respetó la transparencia de datos ya que toda información que sea recolectada será responsablemente, veraz y completa.

No se omitió, eliminó o modificó ningún dato con fines a beneficio ya que eso desacreditará esta investigación. Se realizará la comunicación de los

resultados ya que lo obtenido en la investigación será publicado para la creación de unos nuevos. La citación de fuentes en la descripción de la investigación evitará el plagio de cualquier índole, asegurando con ello la propiedad intelectual, por ello se citará correctamente los estudios utilizados. (Vicerrectoría de investigación científica, 2022). Adicionalmente con el objetivo de fomentar la originalidad e integridad del trabajo de investigación, se someterá a evaluación de Turnitin, para así medir el porcentaje de similitud en comparación de otros textos ya existentes. Muñoz (2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Distribución de frecuencias de las variables

Tabla 1

Distribución de frecuencia de la variable servicio de consulta externa y sus dimensiones

	Servicio de consulta externa		Estructura		Procesos		Resultados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	115	87.1	113	85.6	121	91.7	96	72.7
Medio	17	12.9	19	14.4	11	8.3	36	27.3
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS v25

En esta tabla se obtuvieron los resultados de las encuestas de las percepciones con respecto al instrumento *servicio de consulta externa*, donde nos mostró que un 87.1% de los encuestados percibieron como “alta” la calidad de atención, mientras que un 12.9% indicaron como “media” ninguno la percibió como “bajo”.

Relacionado a las frecuencias de las dimensiones, fue posible observar que la dimensión procesos tuvo el porcentaje mayor con 91.7% de pacientes encuestados que percibieron como “alta”, es decir 121 encuestados, sin embargo, un 8.3% la catalogó como “medio”, siendo un total de 11 participantes del estudio.

En cuanto la dimensión estructura presentó que un 85.6% de pacientes que percibieron como “alta”, es decir 113 de 132 que fueron encuestados.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del paciente y sus dimensiones

	Satisfacción del paciente		Humana		Técnico-científica		Entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfecho	103	78.0	120	90.9	105	79.5	98	74.2
Moderadamente satisfecho	29	22.0	12	9.1	27	20.5	34	25.8
Insatisfecho	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	132	100.0	132	100.0	132	100.0	132	100.0

Nota: Se extrajo del aplicativo SPSS v25

En esta tabla, se obtuvieron los resultados de las encuestas del instrumento *satisfacción del paciente*, donde nos indicó que un 78.0% de los encuestados se sintieron satisfechos, mientras que un 22% indicaron haberse sentido moderadamente satisfechos y ningún encuestado se sintió insatisfecho.

Relacionado a las frecuencias de las dimensiones, fue posible observar que la dimensión humana fue la que más porcentaje presentó de pacientes satisfechos con un 90.9%, siendo 120 participantes de 132 los que se sintieron satisfechos.

En cuanto la dimensión entorno fue la que más pacientes se sintieron moderadamente satisfechos con un 25.8%, siendo un total de 34 de 132 pacientes del total que participaron como muestra del estudio.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el servicio de consulta externa y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el servicio de consulta externa y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022

Tabla 3.

Correlación de las variables servicio de consulta externa y satisfacción del paciente

		V2. Satisfacción del paciente	
Rho de	V1. Servicio de	Coeficiente de correlación	.885**
Spearman	consulta	Sig. (bilateral)	0.000
	externa	N	132

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

En esta tabla 3 observamos los resultados de la prueba no paramétrica Rho Spearman, utilizada con el fin de realizar el cotejo de la hipótesis general planteada. Donde observamos que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor = 0.000 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables servicio de consulta externa y satisfacción del paciente.

De la misma manera, apreciamos el coeficiente de correlación $\rho = 0.885^{**}$, tomando la tabla Rho de Spearman como referencia podemos determinar que la correlación es positiva alta entre la variable servicio de consulta externa y la variable satisfacción de los pacientes encuestados en un centro de salud, Maynas, 2022.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Ha: Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión estructura y la variable satisfacción del paciente

		V2. Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D1. Estructura	Coeficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N

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

En esta tabla 4 apreciamos los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, el cual fue utilizada para poder ejecutar la contrastación de la hipótesis específica planteada. Donde observamos que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor = 0.000 < 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión estructura y la variable satisfacción del paciente.

También, notamos que el coeficiente de correlación rho $\rho = 0.809^{**}$, tomando la tabla Rho de Spearman como referencia podemos determinar que la correlación es positiva alta entre la dimensión estructura de la variable servicio de consulta externa y la variable satisfacción del paciente que fueron encuestados en un centro de salud, Maynas, 2022.

4.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Ha: Existe relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión proceso y la variable satisfacción del paciente

		V2. Satisfacción del paciente	
Rho de	D2. Proceso	Coeficiente de correlación	.542**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.000
		N	132

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

Tabla 5: aquí apreciamos los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, utilizada para poder hacer la contrastación de la hipótesis específica planteada. Donde observamos que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor = 0.000 > 0.05, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión proceso y la variable satisfacción del paciente.

De la misma forma, observamos que el coeficiente de correlación rho $\rho = 0.542^{**}$, tomando la tabla Rho de Spearman como referencia podemos determinar que la correlación es positiva moderada entre la dimensión proceso de la variable servicio de consulta externa y la variable satisfacción del paciente que fueron encuestados en un centro de salud, Maynas, 2022.

4.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Ha: Existe relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa en un centro de salud, Maynas, 2022.

Tabla 6

Correlación entre la dimensión resultado y la variable satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de	D3. Resultado	Coeficiente de correlación	.819**
Spearman		Sig. (bilateral)	0.00
		N	132

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

Tabla 6: aquí observamos los resultados de la prueba no paramétrica de Rho Spearman, utilizada para poder efectuar la contrastación de la hipótesis específica planteada. Donde observamos que el nivel de significancia bilateral presenta un p-valor = 0.000 < 0.05, por esto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultado y la variable satisfacción del paciente.

De la misma manera, se observa el coeficiente de correlación rho $\rho = 0.819^{**}$, tomando la tabla Rho de Spearman como referencia podemos determinar que la correlación es positiva alta entre la dimensión seguridad de la variable servicio de consulta externa y la variable satisfacción del paciente que fueron encuestados en un centro de salud, Maynas, 2022.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al cotejo de los resultados de mi trabajo de investigación con la comunidad científica, en lo referente a conocer la satisfacción de los pacientes con relación del servicio de consulta externa de odontología definida por su calidad de atención basado en la metodología Donabedian (1980), cabe mencionar que existen escasos estudios que abarquen esta metodología a pesar de ser fiable para servicios de salud en 0.923 con respecto al alpha de Cronbach como nos indica la teoría de López et al (2021). Por este motivo también se incluyen comparaciones con estudios que tengan similares dimensiones e instrumentos tales como la metodología SERVQUAL de Parasuram et al. (1985), SERVPERF (Cronin y Taylor, 1992) y SERVQHOSM (Mira et al. 1998).

Con respecto al objetivo general en cuanto a la comparación por convergencia, tenemos en primer lugar la investigación desarrollada por Fabian et al. (2022), en la cual el 70% de los participantes se encontraron satisfechos, estos resultados que se acercan a los de esta investigación en la cual los encuestados obtuvieron un 78% de satisfacción general; en ambos trabajos de investigación se utilizaron encuestas basadas en Ramírez (2016). La Satisfacción para Mendoza y Plascencia (2020) es lo que el usuario percibe a raíz del trato, comunicación e información proveniente de los prestadores de salud, es el resultado de lo que espera y lo que percibe.

Amau et al. (2021), quienes obtuvieron un 82.49% de satisfacción global con la metodología SERVQUAL, al igual que en este estudio en el cual las personas demostraron un 78% de satisfacción total con respecto a la atención odontológica. Para Becerra y Condori (2019) la satisfacción de un usuario que acude al consultorio externo es un marcador para la gestión de la institución prestadora de salud, tomando en cuenta diversos factores que influyen en ella, la cual nos puede servir como una medición para el control del manejo del sistema de salud.

Al igual que en el estudio realizado por Palmieri y Sánchez (2020), quienes obtuvieron una satisfacción media de 86%, resultados que se aproximan a este estudio en el cual las personas demostraron un 78% de satisfacción total, con la diferencia que aquí utilicé un cuestionario basado en Ramírez (2016). Para Arteta y Palacio (2018), la satisfacción es considerada como un indicador válido e

importante para la calidad en las atenciones de salud, que indica dimensiones subjetivas de experiencias del usuario, por lo tanto, una buena identificación de la satisfacción del paciente logrará que se pueda organizar el área que debe mejorar.

En la comparación por divergencia con respecto al objetivo general, encontramos el trabajo realizado por Hernández et al (2022) quienes haciendo uso de la metodología Donabedian y que obtuvieron en sus resultados para la calidad total del servicio 69.73%, motivo por el cual difiere de mis resultados en donde la calidad del servicio de consulta externa de odontología tuvo un valor de 87.1%, calificándola como “alta”. Para evaluar las prestaciones de un servicio Donabedian (1980) aplica sus fundamentos sobre la evaluación de las atenciones de calidad, relacionado a tres bases importantes: estructura, los procesos y resultados. Dando paso a indagar e identificar la calidad desde la óptica del paciente.

De la misma manera difiere con Vidalon (2019) quien en su estudio obtuvo una satisfacción total de 66.7% de los pacientes que asisten a la consulta dental, mientras que en este estudio se obtuvo el 78% de satisfacción global. En este caso Vidalon (2019) hace uso de la metodología SERVQHOSM (Mira et al. 1998). Kotler y Keller (2012) indican que la satisfacción de una persona es la sensación de placer o desilusión como resultado de la comparación entre el resultado que percibió frente a las expectativas que poseía.

Con respecto a los objetivos específicos en la comparación por convergencia tenemos a López et al (2021) quienes hacen uso de un cuestionario con la metodología de Donabedian y obtienen para la dimensión resultado de la variable calidad de servicio 71.75% correspondiente al nivel “excelente” y un 26.75% que corresponde al segundo nivel denominado “satisfactorio”, datos que se acercan mucho a los datos obtenidos por esta investigación para la misma dimensión en un 72.7% que corresponde al nivel “alto” y 27.7% al segundo nivel denominado “medio”. Para López et al. (2021) la metodología Donabedian está dirigida específicamente a la valoración de la calidad en servicios de salud mediante sus constructos, y puede ser adaptada a cualquier especialidad de salud incluidos los de odontología

De la misma manera converge con Fabian et al (2021) quienes en su estudio obtuvieron un 93.3% de satisfacción con respecto a la dimensión Humana de la

variable Satisfacción al igual que en mi trabajo en el cual se obtuvo un 90.9% en la misma dimensión. (Torres, 2021) La dimensión humana es la que define la importancia de la interrelación operador – paciente. Agrupa a las características y comportamiento que tiene el profesional en el instante de atender un paciente.

Mientras que el trabajo de Fabian et al. (2021) logra obtener un 96.7 en la dimensión Técnico - Científica y 93.3% en la dimensión entorno de la variable satisfacción mi trabajo alcanzó 79.5% y 74.2% respectivamente en las dimensiones antes mencionadas. La dimensión técnica – científico, se trata del conjunto de conocimientos y habilidades prácticas que posee operador para dar solución a necesidades específicas. (Miguel, 2019), mientras que la dimensión entorno corresponde a todo lo que rodea el ambiente, las condiciones en las que se encuentra en cuanto a orden y limpieza. (Arteta y Palacio, 2018)

Este trabajo difiere con el estudio realizado por Domínguez et al (2022) quienes analizaron la comunicación profesional – usuario y la satisfacción, teniendo como resultado 39.7% dimensión que en que en nuestra investigación corresponde a la dimensión definida como humana con respecto a la satisfacción, tomada dentro del cuestionario basado en Ramírez (2016), la cual dio como respuesta un porcentaje bastante alto de 90.9% de pacientes satisfechos. Teniendo en cuenta que el trato del Profesional, debemos entender que la interacción paciente-dentista para Rojas y Misrachi (2004) es considerada un factor primordial ya que el operador debe ser consciente de la importancia que la boca representa para una persona desde el aspecto físico y psíquico, dado que la imagen es determinante en la seguridad de los pobladores, por lo tanto, el odontólogo debe considerar estos detalles y de esta manera lograr un buen entendimiento en pro de una asociación terapéutica con el paciente.

La interrelación entre ambos tendrá buenos resultados, mientras se entienda que el usuario es independiente, posee algunos conocimientos y es capaz de decidir en el tema de su salud bucodental. Unificadas a una buena praxis profesional, se conseguirá la toma de consciencia en el cuidado propio y el buen mantenimiento del aparato estomatognático. Rojas y Misrachi (2004)

Los resultados de esta investigación discrepan con el trabajo de Hernández et al. (2022), en las dimensiones estructura que alcanzó un 72.9% a diferencia de mi

investigación en la que la misma dimensión obtuvo un 85% correspondiente a alta calidad, la dimensión proceso alcanzó 64,61% en tanto en este trabajo esta dimensión alcanzó un porcentaje alto de 91.7% y la dimensión resultados con 81,6%, entre tanto la dimensión resultados obtuvo 72.7% en este trabajo, constructos utilizados en la metodología Donabedian (1980).

Vidalon (2019) trabajó con la metodología SERVQUOSM la cual utiliza dimensiones que se pueden comparar con las utilizadas en este estudio y que se adapta en cierta parte para hacer un debate con los resultados obtenidos, en el trabajo de Vidalon (2019) los encuestados se mostraron satisfechos con el equipamiento odontológico en 50.4%, mientras que en el presente trabajo la dimensión entorno que incluye al equipamiento como un indicador presenta un 74.2% de satisfacción en los usuarios; la presentación del profesional obtuvo 52.7%, confianza 54.9% y trato brindado 63.7%, estas tres dimensiones se ven reflejadas en mi investigación en la dimensión humana la cual obtuvo el porcentaje más alto con un porcentaje de 90.9%, lo que significa que los pacientes se encuentran satisfechos con esta dimensión, las dimensiones utilizadas en este trabajo fueron medidas por Ramírez (2016).

Palmieri y Sánchez (2020) con respecto a la metodología Donabedian las dimensiones procesos y resultados obtuvieron $p=0.499 > 0.005$ resultando una relación no significativa, de la misma manera se observa una ligera inclinación a la satisfacción con respecto a la dimensión proceso, mientras que en esta investigación ambas dimensiones tuvieron un $p\text{-valor} = 0.000 > 0.05$, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa con la variable satisfacción del paciente.

López et al. (2021), utilizaron la metodología Donabedian y SERVPERF a través de un cuestionario llamado PERCACEL a aquellos que se atendieron en las CEDS, de las magnitudes correspondientes a la calidad de atención basados en Donabedian, la investigación encontró que la estructura posee un 56.75% de satisfacción, proceso un 61% y resultado 71.75%, discrepando con este trabajo que obtuvo como resultado para estructura 85.6%, proceso un 91.7% y resultado 72.7%.

Con respecto a las fortalezas de este trabajo de tesis tenemos que nos permite explorar nuevas metodologías fiables y con fuertes bases teóricas para obtener datos de variables poco estudiadas como por ejemplo el servicio de consulta externa de odontología su estudio mediante la calidad y su influjo sobre la satisfacción de los pacientes, la utilización del sistema SPSS versión 25, fue de gran utilidad en todo momento desde el análisis mediante al alpha de Cronbach, los análisis descriptivos de las tablas de frecuencia, análisis inferencial mediante las pruebas de normalidad y el cotejo de las hipótesis tanto general como específicas. De la misma manera con el Rho de Spearman y la significancia bilateral. (Referente a la metodología).

En cuanto a las debilidades podemos mencionar la aplicación de los instrumentos, pues no están estandarizados para estas variables: servicio de consulta externa de odontología y satisfacción del paciente, al igual que los niveles o rangos para cada variable, lo cual hace el trabajo más tedioso al realizar el cruce de información en el sistema SPSS versión 25.

Si bien es cierto contamos con la guía del Ministerio de Salud (MINSA), 2011; en nuestro país para la valuación de la satisfacción del usuario en las instituciones prestadoras de salud, este instrumento al utilizar la metodología SERVQUALM cuenta con dos parte, una de percepción (22 preguntas) y otra de expectativa (22 preguntas) dirigidas al usuario, en total 44 preguntas en dos tiempos para los encuestados, haciendo el proceso de recolección de datos un algo cansado, molesto y tedioso, además que se debe ejecutar una sustracción entre percepciones y expectativas, y de esta manera obtener resultados de satisfecho o insatisfecho, lo cual dificulta el cruce de información.

Por este motivo se optó por utilizar dos instrumento de autoría propia basado el primero en las tres dimensiones de Donabedian (1966), para la evaluación de un servicio en base a la calidad tomando solamente las percepciones de los encuestados, lo que resulta más sencillo de desarrollar para los encuestados ya que solo eran 15 preguntas, y el segundo basado en la dimensiones de Ramírez Saavedra (2016) para la satisfacción del paciente que constaba de 18 preguntas, de esta manera el cruce de información resultó, más sencillo de aplicar en el sistema SPSS v25. (Referente a la metodología).

La relevancia del presente trabajo está relacionada en la mejora del servicio de odontología, la satisfacción del usuario respecto al área odontológica es una señal de calidad que permite fidelizar al paciente, que este se siente a gusto al acudir a sus citas, mayor adherencia a los tratamientos dentales por ende evitar que su salud oral no se vea deteriorada, el paciente debe sentirse cómodo desde el primer momento que ingresa al establecimiento de salud y las diferentes áreas de atención desde triaje, hasta consultorios externos.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se encontró relación significativa entre el servicio de consulta externa y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022; al presentar un nivel de significancia de p-valor = 0.000, además de presentar una correlación positiva alta al tener un coeficiente de correlación rho ρ = 0.885.

Segundo: Se encontró relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022; al presentar un nivel de significancia de p-valor = 0.000, además de presentar una correlación positiva alta por tener un coeficiente de correlación rho ρ = 0.809.

Tercero: Se encontró relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022; al presentar un nivel de significancia de p-valor = 0.000, además de presentar una correlación positiva moderada al tener un coeficiente de correlación rho ρ = 0.542.

Cuarto: Se encontró relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022, al presentar un nivel de significancia de p-valor = 0.000, además de presentar una correlación positiva alta al tener un coeficiente de correlación rho ρ = 0.819.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se realicen mayores estudios sobre el servicio de consulta externa de odontología a través de la calidad mediante la metodología de Donabedian, al mismo tiempo fortalecer a todas las dimensiones de esta, así como de la satisfacción de los pacientes y sus dimensiones debido a que no existe mucha información al respecto y es relevante poder obtener datos que nos ayuden a tomar buenas decisiones que nos permitan lograr una gestión de calidad.
2. El estado como ente encargado de proteger la salud y confort de la población, familia y comunidad, mediante sus diversas instituciones, debe continuar con la ardua tarea de implementar las instituciones prestadoras de salud, brindar talleres de habilidades blandas al personal prestador de salud y al fortalecimiento de sus capacidades que les permitan interrelacionarse mejor.
3. A los jefes de establecimientos de salud; realizar evaluaciones continuas de manera trimestral, en relación a la calidad de los servicios; específicamente al servicio de consulta externa de odontología, así como del resto de consultorios con respecto a la satisfacción del usuario, para lograr identificar los puntos de mejora.
4. Diseñar estrategias de mejora semestrales que logren cubrir los indicadores y metas anuales que tiene cada servicio, poniendo de conocimiento a la población sobre el SIS, sus beneficios, la gratuidad de sus atenciones y el acceso universal a la salud en las diferentes etapas de su vida.
5. Evaluar continuamente el abastecimiento de insumos y materiales, equipamiento e infraestructura del consultorio externo de odontología, identificar lo que haga falta, cubrir esas carencias y de esa manera impulsar la satisfacción del usuario con respecto al entorno.
6. Al jefe del departamento de odontología, se le sugiere informar constantemente acerca de las necesidades que se presentan en el servicio, promover charlas de salud bucal, realizar actividades preventivo promocionales que involucren a la población y den a conocer el servicio.

REFERENCIAS

- Alfaro, B. (2021). Satisfacción en Los Pacientes Atendidos Por Odontólogos Graduados De La UEES en El Sector Privado. *Crea Ciencia*, 13(2), 47–60. <https://n9.cl/n9rat>
- Amau, J., León, R., Ticona, R., y Estrada, L. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1), 405–421. <https://n9.cl/5jty0>
- Arias, J., Villasis, M., Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://n9.cl/ajkbs>
- Arteta, L., y Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629–636. <https://n9.cl/t1152>
- Becerra, B., y Condori, Á. (2019). Satisfacción De Usuarios en Hospitales Públicos: Experiencia Del Plan “Cero Colas” en Ica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 658–663. <https://n9.cl/p0bi0>
- Beuzeville, R. (2021). “Perfil del Usuario, Calidad de Atención y Nivel de Satisfacción en la Emergencia del Hospital III EsSalud de Iquitos, 2021” [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. <https://n9.cl/aa3rm>
- Cadena, J., Cruz V., León, J., y Cadena, G. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador). *Revista Espacios*, 40(37). 1-13. <https://n9.cl/be58v>
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, séptima edición*. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali. <https://n9.cl/koz7i>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & López, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://n9.cl/u5y3l>
- Díaz, J. & Yáñez, Y. (2017). Level of multidimensional satisfaction in patients assisted in a maxillofacial surgery service. *Medisan*, 21(2), 179 – 185. <https://n9.cl/g5hdd>
- Domínguez, R., Romero, Z. y Cuba, M. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima

- Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35–40. <https://n9.cl/fgpvs>
- Donabedian, A., (1980). *The definition of quality: a conceptual exploration. In Exploration in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its management.* (1st ed.). Health Administration Press.
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Rev. Calidad Asistencial*, 16, 29-38.
- Fabian, A., Podestá, L. y Ruíz, R. (2021). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1), e1589. <https://n9.cl/c5bsc>
- Fátima, T., Malik, S., & Shabbir, A. (2018). "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems". *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195-1214. <https://n9.cl/f5zz0b>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://n9.cl/43rcj>
- Fernández, A., González, I., & Vázquez, L. (2020). Quality of service and level of satisfaction in health center rehabilitation areas. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1–15. <https://n9.cl/1vi6m>
- Ferreira, J., Geremia, D., Geremia F., Tombini, T. & Souza, J. (2021). Assessment of the Family Health Strategy in the light of Donabedian triad. *Av. Enferm.*, 39(1), 63-73. <https://n9.cl/3or25>
- Gavelli, F., Shi, R. & Teboul, J. (2020). The end-expiratory occlusion test for detecting preload responsiveness: a systematic review and meta-analysis. *Annals of Intensive Care*, 10, 65. <https://n9.cl/7qwzf>
- Gastelú, J. (2018). "Calidad de atención y grado de satisfacción de pacientes servicio de ginecología y obstetricia Hospital Regional. de Loreto Iquitos 2018" [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UNAP.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Editorial Mc. Graw Hill Education.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Editorial Mc. Graw Hill Education.
- Hund, L., Bedrick, E. & Pagano, M. (2015) Choosing a cluster sampling design for lot quality assurance sampling surveys. *PLoS One*, 10(6):e0129564. <https://n9.cl/curbl>
- Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2021). SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(20). <https://n9.cl/v8juj>
- Kirchenbauer, J., Oaks, J., & Heim, E. (2022). What is Your Metric Telling You? Evaluating Classifier Calibration under Context-Specific Definitions of Reliability. *ArXiv.org*. <https://n9.cl/d06xp8>
- Kotler, P. y Keller (2012). Dirección de Marketing. 14^a ed. Pearson Educación. <https://n9.cl/yodcc>.
- Lara-Alvarez, J. J., Hermoza-Moquillaza, R. V., y Arellano-Sacramento, C. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Revista Estomatológica Herediana*, 30(3), 145-152. <https://n9.cl/mxi0a>
- Lee, H., & Kim, Y. (2020). Impacts of tangible and intangible elements of Aid for Trade on the globalisation of developing countries. *World Economy*, 43(8), 2153–2171. <https://n9.cl/6y42h>
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar S. & Perea G. (2021) Service Quality Evaluation in the Undergraduate Stomatology Degree at BUAP: SERVPERF and Donabedian Methodologies. *Entreciencias*, 9(23), 1-20. <https://n9.cl/x6iz4>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. <https://n9.cl/s4le>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana Álvarez, M. (2019). Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. <https://n9.cl/uzo5w>
- Manrique, J., Manrique, C., Chávez, B. y Manrique, J. (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Revista Estomatológica Herediana*, 28(3), 185. <https://n9.cl/oioh0>

- Martínez, D., Ayala, M. y Villatoro A., (2020). Patient satisfaction in the use of dental services: a scoping review of the determining factors of this age. *Revista Nacional Odontológica*, 16(1), 1-18. <https://n9.cl/bw4p7>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A. y Cánovas, A. (2009). El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2). <https://n9.cl/ervan>
- Miguel, E. (2021). Relación entre expectativas y satisfacción sobre el conocimiento técnico - actitud empática en las prácticas clínicas de estudiantes de enfermería. Hospital De Emergencias Grau Essalud, 2019. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(4), 741-748. <https://n9.cl/o3cdt>
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y servicios Médicos de Apoyo*. <https://n9.cl/d6o1o>
- Moscoso, G., Villarreal, D., Castillo, R., Bellido, L., y Mezones, E. (2019). Validez y confiabilidad de la escala de satisfacción de los usuarios de consulta médica ambulatoria en Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 167-177. <https://n9.cl/b2iuj>
- Obregón D., Pante G., Barja J. y Mera A. (2021). Satisfacción con la atención en un servicio recibido diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico*, 20(1). <https://n9.cl/rk4gx>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Normas mundiales para mejorar la calidad de los servicios de atención de salud de los adolescentes*. <https://n9.cl/84tp9>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020, 11 de agosto). Servicios sanitarios de calidad. <https://n9.cl/cgh2i>
- Oster, C. & Braaten, J. (2021). *High Reliability Organizations: A Healthcare Handbook for Patient Safety & Quality* (2nd ed.). Sigma.
- Otero M., Pose J., López, R. y Galas M., (2018). Validación de una encuesta de satisfacción de servicios públicos de salud bucodental. *RCOE*, 23(2), 54–60. <https://n9.cl/h78m4>
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://n9.cl/7xbno>

- Paredes, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Recién*, 9(1), 2-14. <https://n9.cl/ja60x>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). A concept model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://n9.cl/hzqk0>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple - item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 16(1), 12 – 37. <https://n9.cl/6oei>
- Parreño Á., Ocaña, S., y Bonilla, M. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(2), 227–243. <https://n9.cl/8h6l0>
- Planas, C., Hernández, N., Povea, Y., Rosa, M., Gil, L., Rabeiro, C., y García, D. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes VIH/sida con terapia antirretroviral y ozonoterapia rectal. Desempeño del personal de enfermería. *Revista CENIC Ciencias Biológicas*, 51(1), 1–9. <https://n9.cl/lun1j>
- Ramírez, R. (2017). *Memoria de la unidad de Gestión clínica de Radiodiagnóstico del hospital Rafael Mendaz de Lorca* [Tesis de maestría, Universidad Internacional de la Rioja]. Archivo digital. <https://n9.cl/neix2>
- Ramírez, F. (2021) *Relación entre la percepción sobre el cumplimiento de los atributos de la atención primaria y el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la Microred Mariano Melgar de la región Arequipa 2021*. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María.] Archivo digital. <https://n9.cl/8phnk>
- Real Academia Española: Diccionario de la lengua española [RAE], (2022, 18 de setiembre). *Satisfacción*. <https://n9.cl/2f1u6>
- Risco, A. (2020). (2022, 09 de setiembre). *Clasificación de las Investigaciones*. <https://n9.cl/5mjdd>
- Rivera, E. (2020). La importancia del OHIP (Oral Health Impact Profile) en la Odontología. *Odontología Sanmarquina*, 23(1), 35–42. <https://n9.cl/1xb3w>

- Rojas, G., y Misrachi, C. (2022). La interacción paciente-dentista, a partir del significado psicológico de la boca. *Avances En Odontoestomatología*, 20(4), 185–191. <https://n9.cl/8lekk>
- Rodríguez, A., y Baly, M. (1997). Atención primaria en Estomatología, su articulación con el médico de la familia. *Revista Cubana de Estomatología*, 34(1),28-39. <https://n9.cl/6zsp0>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en la investigación científica* (4ta ed.). Visión Universitaria.
- Sánchez-Carlessi H., Reyes-Romero C. y Mejía-Sáenz K. (2018). *Manual de términos en investigación, científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://n9.cl/2nrie>
- Sáenz-Poma, G., Chávez-Asmat, R., Silva-Valencia, J., Simón-Romero, S., y Tejada-Llacsá, P. (2018). Nivel de satisfacción de los pacientes postoperados de traumatismo facial: Un estudio de cohorte de un Hospital Nacional en Perú. *Revista Chilena de Cirugía*, 70(1), 46–52. <https://n9.cl/yr3kk>
- Sihuín, E., Gómez, O., e Ibáñez, V. (2015). Satisfacción De Usuarios Hospitalizados en Un Hospital De Apurímac, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 299–302. <https://n9.cl/cxdf3>
- Torres, K. & Lamenta, P. (2015). Epistemology and Investigation within the Current Organizational Complex Systems. *Orbis Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas*, 11(32), 59-75. <https://n9.cl/on8nw>
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio*, 18 (35), 57-76.
- Valladares, M., Quiñones, A., Sánchez, J., Basurto, P. e Inga-Berrosipi, F. (2019). Factores asociados a satisfacción en el primer nivel de atención en cuatro establecimientos de salud peruanos. *Revista Del Cuerpo Médico Del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 12(4), 258–266. <https://n9.cl/i6p3d>
- Vallejo, M. (2002). El diseño de investigación: una breve revisión metodológica. *Archivos de cardiología de México*, 72(1), 08-12. <https://n9.cl/13cjz>
- Vidalon, G. (2019). *Nivel de satisfacción en la calidad de servicio en la atención odontológica de la Microred José Carlos Mariátegui - San Juan de Lurigancho*

[Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis.
<https://n9.cl/nrgv3>

Viviano, A., Ramírez, G., Pérez, J., Mendoza, G. y Gutiérrez, J. (2022). Satisfacción de los servicios de medicina alópata vs la medicina tradicional en Oaxaca, México. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(1), 1–13.
<https://n9.cl/es8hl>

Wilson, E., & Mukhopadhyaya, P. (2022). Role of Empathy in Engineering Education and Practice in North America. *Education Sciences*, 12(6), 420.
<https://n9.cl/z9v36>

World Health Organization [Who]. (2022, 15 de marzo). *Salud bucodental*.
<https://n9.cl/zpz0f>

Zafra, O. (2006). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 4(4),13-14. <https://n9.cl/y0m5i>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Servicio de consulta externa de odontología y satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022

Autora: Fernandez Camacho Indira Melissa

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1	
¿Cuál es la relación del servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022?	Establecer la relación del servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022.	Existe una relación significativa entre el servicio de consulta externa de odontología y la satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022.	Servicio de Consulta Externa de Odontología	D1 – Estructura D2 – Procesos D3 – Resultados
Específicos	Específicos	Específicas	Variable 2	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?	Establecer la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.	Existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.	Satisfacción del paciente	D1 – Humana
¿Cuál es la relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?	Establecer la relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.	Existe relación entre la dimensión proceso y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.		D2 – Técnico - Científico
¿Cuál es la relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022?	Establecer la relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes que se atienden en el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.	Existe relación entre la dimensión resultados y la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas, 2022.		D3 – Entorno

METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. **Tipo de Investigación:** Básica. **Nivel de Investigación:** Correlacional. **Diseño:** No experimental. **Corte:** Transversal. **Método:** Hipotético-Deductivo. **Población:** (Dimensión 1 / Dimensión 2). **Instrumento:** Modelo Servqual

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Servicio de consulta externa de odontología y satisfacción de los pacientes en un centro de salud, Maynas, 2022

Autor: Fernandez Camacho, Indira Melissa.

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Servicio de consulta externa.	La atención primaria en el consultorio de odontología es el servicio que utiliza los medios y conocimientos para cubrir las necesidades de salud bucodental de los usuarios. (Amado, 2022)	Encuesta sobre el servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas 2022. Se aplicará esta encuesta de autoría propia tomando como referencia a Donabedian (2001).	D1- Estructura	Consultorio Odontológico organizado y señalizado.	1	Bajo Medio Alto	LIKERT 1-7
				Asientos	2		
				Sala de Espera.	3		
				Unidad Dental.	4		
				Abastecimiento adecuado de Insumos y Materiales	5		
			D2- Proceso	Tiempo de espera para obtener una cita	6		
				Presentación Personal	7		
				Trato cordial y amable	8		
			D3- Resultado	Respeto a su privacidad	9		
				Interés sobre su enfermedad	10		
				Tiempo empleado durante la atención.	11		
				Información sobre el tratamiento	12		
				Resultado de la atención.	13		
			Seguridad en los procedimientos	14			
			Recomendación	15			

VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES O RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de los pacientes.	La Satisfacción para Mendoza y Plascencia (2020) es lo que el usuario percibe a propósito del trato, comunicación e información por parte del personal de salud, es el resultado de lo que espera y lo que percibe.	Encuesta sobre la satisfacción de los pacientes del servicio de consulta externa de odontología en un centro de salud, Maynas 2022. Se aplicará esta encuesta de autoría propia tomando como referencia a Ramírez (2016).	D1- Humana	Confianza, Trato del Profesional, Interés en solucionar su problema, Realizar examen Completo, Presentación Personal, Explicación de la enfermedad, Explicación del procedimiento.	Del 01 al 07	Insatisfecho Moderadamente Satisfecho Satisfecho	LIKERT 1-7
			D3- Técnico - Científica	Brindar Información. Respeto al orden de llegada. Seguridad al realizar el procedimiento. Tipo de atención Confidencialidad en el diagnóstico	Del 08 al 12		
			D4- Entorno	Respeto a su privacidad Consultorio Agradable Limpieza Buena Ventilación Buena Iluminación Buen abastecimiento de Materiales e Insumos	Del 13 al 18		

ANEXO 3: INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA

Cuestionario Servicio de Odontología

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información para conocer la percepción de las usuarias frente a la atención recibida por el personal de salud. Lee detenidamente las preguntas y marca con una (x)									
Pésimo (1)		Muy Mala (1)	Mala (2)	Regular (7)	Buena (4)	Muy Buena (6)	Excelente (7)		
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	D	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	ESTRUCTURA	¿Los murales, herramientas, afiches de apoyo en el consultorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
02		¿Cómo le pareció la comodidad de los asientos en la sala de espera?							
03		¿Cómo le pareció el ambiente en la sala de espera?							
04		¿Cómo le pareció la comodidad de la unidad donde se le atendió?							
05		¿Considera usted que durante su tratamiento se contó con el abastecimiento de insumos y materiales en el consultorio de Odontología?							
06	PROCESO	¿Cómo le pareció el tiempo de espera para la obtención de una cita?							
07		¿Cómo le pareció la presentación personal del Odontólogo que le atendió?							
08		¿Cómo le pareció el trato y la comunicación del Odontólogo que le atendió?							
09		¿Cómo le pareció el respeto a su privacidad durante la atención?							
10	RESULTADOS	¿Cómo considera el interés del Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?							
11		¿Cómo considera el tiempo empleado para su atención?							
12		¿Cómo considera la información brindada sobre el tratamiento que se le realizará?							
13		¿Cómo considera el resultado de la atención recibida?							
14		¿Cómo le pareció la seguridad del odontólogo para realizar los procedimientos?							
15		¿De qué manera recomendaría a otras personas el servicio?							

Nombre	Encuesta sobre el Servicio de Consulta Externa de Odontología en un Centro de Salud.
Autor	Fernandez Camacho, Indira Melissa
Duración	De 15 a 20 min aproximadamente
Significación	Medir la percepción de los pacientes hacia al Servicio de Consulta Externa de Odontología
Cantidad de ítems	15
Tipo de escala	Ordinal/politómica de Likert: 1-7
Dimensiones que mide	Trato del profesional, tiempo de espera, atención recibida.
Aplicación	Pacientes adultos que se atienden en el área de odontología
Validez	Sometida a juicio de tres expertos
Confiabilidad	Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,850
Baremación	Malo, Regular y óptimo

**ANEXO 4. INSTRUMENTO Y FICHA TÉCNICA DE LA VARIABLE
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

		N° Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN			
Nombre del encuestador:		_____	
Establecimiento de Salud:		_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado		Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
		Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años		<input type="text"/>	
3. Sexo		Masculino	<input type="text" value="1"/>
		Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio		Analfabeto	<input type="text" value="1"/>
		Primaria	<input type="text" value="2"/>
		Secundaria	<input type="text" value="3"/>
		Superior Técnico	<input type="text" value="4"/>
		Superior Universitario	<input type="text" value="5"/>
5. Tipo de seguro por el cual se atiende		SIS	<input type="text" value="1"/>
		SOAT	<input type="text" value="2"/>
		Ninguno	<input type="text" value="3"/>
6. Tipo de usuario		Nuevo	<input type="text" value="1"/>
		Continuador	<input type="text" value="2"/>
7. Consultorio donde fue atendido: _____			
8. Persona que realizó la atención			
Médico	()	Psicólogo	
Obstetra	()	Odontólogo	
Enfermera	()	Otros _____	

Cuestionario de Satisfacción Odontológica

Instrucciones: El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información para conocer la percepción de las usuarias frente a la atención recibida por el personal de salud. Lee detenidamente las preguntas y marca con una (x)

Pésimo (1)	Muy Mala (1)	Mala (2)	Regular (7)	Buena (4)	Muy Buena (8)	Excelente (7)
------------	--------------	----------	-------------	-----------	---------------	---------------

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

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	HUMANA	¿El Odontólogo que le atendió le inspiró confianza?							
02		¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?							
03		¿El Odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
04		El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso							
05		¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del odontólogo?							
06		¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
07		¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos que le realizarán?							
08	TECNICO - CIENTIFICO	¿El odontólogo le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?							
09		¿La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado?							
10		¿El Odontólogo demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?							
11		¿Cómo fue la atención con el odontólogo?							
12		¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico?							
13	ENTORNO	¿Durante la atención en el consultorio con el odontólogo se respetó su privacidad?							
14		¿El consultorio Dental fue de su agrado?							
15		¿El Consultorio Dental estaba limpio?							
16		¿El Consultorio Dental contaba con buena ventilación?							
17		¿El Consultorio Dental fue contaba con buena iluminación?							
18		¿El Odontólogo tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?							

Nombre	Encuesta sobre Satisfacción Odontológica.
Autor	Indira Melissa Fernandez Camacho
Duración	De 15 min aproximadamente
Significación	Medir la satisfacción de los pacientes
Cantidad de ítems	18 ítems
Tipo de escala	Ordinal/politómica de Likert: 1 - 7
Dimensiones que mide	Humano, Técnico - Científico
Aplicación	Pacientes dentro de los criterios de inclusión
Validez	Sometida a juicio de tres expertos
Confiabilidad	Mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,896
Baremación	Insatisfecho, Moderadamente Satisfecho, Satisfecho

ANEXO 5. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ESTRUCTURA							
1	¿Los murales, herramientas, afiches de apoyo en el consultorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo le pareció la comodidad de los asientos en la sala de espera?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo le pareció el ambiente en la sala de espera?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo le pareció la comodidad de la unidad donde se le atendió?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que durante su tratamiento se contó con el abastecimiento de insumos y materiales en el consultorio de Odontología?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 PROCESO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo le pareció el tiempo de espera para la obtención de una cita?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo le pareció la presentación personal del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo le pareció el trato y la comunicación del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo le pareció el respeto a su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 RESULTADOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Cómo considera el interés del Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera el tiempo empleado para su atención?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera la información brindada sobre el tratamiento que se le realizará?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera el resultado de la atención recibida?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo le pareció la seguridad del odontólogo para realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
15	¿De qué manera recomendaría a otras personas el servicio?	✓		✓		✓		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	¿El Odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brinda el Odontólogo?	✓		✓		✓		
3	¿El Odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
4	El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del odontólogo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
7	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos que le realizarán?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El odontólogo le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	✓		✓		✓		
9	¿La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado?	✓		✓		✓		
10	¿El Odontólogo demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo fue la atención con el odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención en el consultorio con el odontólogo se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
14	¿El consultorio Dental fue de su agrado?	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El Consultorio Dental estaba limpio?	✓		✓		✓		
16	¿El Consultorio Dental contaba con buena ventilación?	✓		✓		✓		
17	¿El Consultorio Dental contaba con buena iluminación?	✓		✓		✓		
18	¿El Odontólogo tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Rafael Fernando Sologuren Anchante* .
DNI: *21522076*

Especialidad del
validador: *Ortodoncia y Ortopedia Maxilar*

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

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

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

..... *20* de *octubre* del 20*22*

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

Firma del Experto Informante.


Rafael F. Sologuren Anchante
Cirujano - Dentista
Especialista en Ortodoncia
C.O.P 7065 - R.N.E 2212

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Servicio de consulta externa de odontología.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ESTRUCTURA								
1	¿Los murales, herramientas, afiches de apoyo en el consultorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo le pareció la comodidad de los asientos en la sala de espera?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo le pareció el ambiente en la sala de espera?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo le pareció la comodidad de la unidad donde se le atendió?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que durante su tratamiento se contó con el abastecimiento de insumos y materiales en el consultorio de Odontología?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 PROCESO								
6	¿Cómo le pareció el tiempo de espera para la obtención de una cita?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo le pareció la presentación personal del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo le pareció el trato y la comunicación del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo le pareció el respeto a su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 RESULTADOS								
10	¿Cómo considera el interés del Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera el tiempo empleado para su atención?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera la información brindada sobre el tratamiento que se le realizará?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera el resultado de la atención recibida?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo le pareció la seguridad del odontólogo para realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
15	¿De qué manera recomendaría a otras personas el servicio?	✓		✓		✓		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	¿El Odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?	✓		✓		✓		
3	¿El Odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
4	El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del odontólogo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
7	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos que le realizarán?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El odontólogo le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	✓		✓		✓		
9	¿La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado?	✓		✓		✓		
10	¿El Odontólogo demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo fue la atención con el odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención en el consultorio con el odontólogo se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
14	¿El consultorio Dental fue de su agrado?	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El Consultorio Dental estaba limpio?	✓		✓		✓		
16	¿El Consultorio Dental contaba con buena ventilación?	✓		✓		✓		
17	¿El Consultorio Dental contaba con buena iluminación?	✓		✓		✓		
18	¿El Odontólogo tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia):

Suficiencia.

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

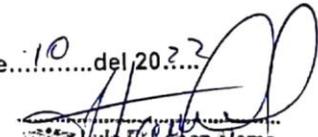
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: M.S. LOPEZ ALVARO LUIS ENRIQUE
DNI: 05403433

Especialidad del validador: Ortodoncia y ortopedia Maxilar

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de 10 del 2022


Luis E. Lopez Alamo
CIRUJANO DENTISTA
C.C.P. 1173

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE
Servicio de consulta externa de odontología.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 ESTRUCTURA								
1	¿Los murales, herramientas, afiches de apoyo en el consultorio fueron adecuados para orientar a los pacientes?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo le pareció la comodidad de los asientos en la sala de espera?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo le pareció el ambiente en la sala de espera?	✓		✓		✓		
4	¿Cómo le pareció la comodidad de la unidad donde se le atendió?	✓		✓		✓		
5	¿Considera usted que durante su tratamiento se contó con el abastecimiento de insumos y materiales en el consultorio de Odontología?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 PROCESO								
6	¿Cómo le pareció el tiempo de espera para la obtención de una cita?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo le pareció la presentación personal del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo le pareció el trato y la comunicación del Odontólogo que le atendió?	✓		✓		✓		
9	¿Cómo le pareció el respeto a su privacidad durante la atención?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 RESULTADOS								
10	¿Cómo considera el interés del Odontólogo cuando le consulta sobre su problema?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo considera el tiempo empleado para su atención?	✓		✓		✓		
12	¿Cómo considera la información brindada sobre el tratamiento que se le realizará?	✓		✓		✓		
13	¿Cómo considera el resultado de la atención recibida?	✓		✓		✓		
14	¿Cómo le pareció la seguridad del odontólogo para realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
15	¿De qué manera recomendaría a otras personas el servicio?	✓		✓		✓		

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 HUMANA							
1	¿El Odontólogo que le atendió le inspiró confianza?	✓		✓		✓		
2	¿Se encuentra satisfecho con el trato que le brindó el Odontólogo?	✓		✓		✓		
3	¿El Odontólogo que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?	✓		✓		✓		
4	El profesional odontólogo que lo atendió le realizó un examen completo y minucioso	✓		✓		✓		
5	¿Se encuentra satisfecho con la presentación personal del odontólogo?	✓		✓		✓		
6	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?	✓		✓		✓		
7	¿Usted comprendió la explicación que el odontólogo le brindó sobre los procedimientos que le realizarán?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 TÉCNICO-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El odontólogo le informó/orientó a los pacientes y acompañantes ante cualquier duda?	✓		✓		✓		
9	¿La consulta con el Odontólogo se realizó en el horario programado?	✓		✓		✓		
10	¿El Odontólogo demostró seguridad al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		
11	¿Cómo fue la atención con el odontólogo?	✓		✓		✓		
12	¿Se encuentra satisfecho con la confidencialidad de su diagnóstico?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 ENTORNO	✓		✓		✓		
13	¿Durante la atención en el consultorio con el odontólogo se respetó su privacidad?	✓		✓		✓		
14	¿El consultorio Dental fue de su agrado?	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El Consultorio Dental estaba limpio?	✓		✓		✓		
16	¿El Consultorio Dental contaba con buena ventilación?	✓		✓		✓		
17	¿El Consultorio Dental fue contaba con buena iluminación?	✓		✓		✓		
18	¿El Odontólogo tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

Suficiencia

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

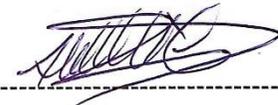
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Orlante Velasquez Alvaro Percy* DNI: *08200164*

Especialidad del validador: *Magister en Docencia e Investigación universitaria*

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

24 de *10* del 20*27*



Firma del Experto Informante.

C.D. Alvaro Orlante Velasquez
RADIOLOGÍA ORAL MAXILOFACIAL
C.O.P. 0948
R.N.E. 0053

ANEXO 6. VERIFICACIÓN DEL GRADO DE LOS EXPERTOS SEGÚN SUNEDU

N°	Nombre del experto	Grado académico	Opinión de aplicabilidad
1	Sologuren Anchante, Rafael Fernando.	Doctor en Educación. Magíster en docencia e investigación universitaria	Aplicable
2	López Alama Luis Enrique.	Magíster en Salud Pública	Aplicable
3	Olarte Velásquez, Álvaro Percy.	Magíster en docencia e investigación universitaria	Aplicable

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 03/03/1993 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 25/09/07 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 05/12/11 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	BACHILLER EN ODONTOLOGÍA Fecha de diploma: 24/02/93 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/06/1987 Fecha egreso: 22/01/1993	UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA <i>PERU</i>
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR Fecha de diploma: 30/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/11/2009 Fecha egreso: 20/09/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>
SOLOGUREN ANCHANTE, RAFAEL FERNANDO DNI 21522076	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN CARIOLOGÍA Y ENDODONCIA Fecha de diploma: 15/01/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LOPEZ ALAMA, LUIS ENRIQUE DNI 05405433	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 22/03/07 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
LOPEZ ALAMA, LUIS ENRIQUE DNI 05405433	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 31/01/08 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
LÓPEZ ALAMA, LUIS ENRIQUE DNI 05405433	MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
LOPEZ ALAMA, LUIS ENRIQUE DNI 05405433	TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR Fecha de diploma: 06/08/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 24/11/2014 Fecha egreso: 18/12/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU

<p>OLARTE VELASQUEZ, ALVARO PERCY DNI 08200164</p>	<p>ESPECIALISTA EN RADIOLOGIA ORAL Y MAXILOFACIAL Fecha de diploma: 22/11/2000 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i></p>
<p>OLARTE VELASQUEZ, ALVARO PERCY --</p>	<p>BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de diploma: 22/07/1992 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i></p>
<p>OLARTE VELASQUEZ, ALVARO PERCY --</p>	<p>CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 25/11/1992 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i></p>
<p>OLARTE VELASQUEZ, ALVARO PERCY DNI 08200164</p>	<p>MAGISTER EN DOCENCIA E INVESTIGACION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 02/03/11 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA <i>PERU</i></p>

ANEXO 7: PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA														
	Estructura					Procesos				Resultados					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Encuestado 1	7	5	7	7	6	5	5	7	7	6	7	7	7	7	7
Encuestado 2	5	4	3	4	6	6	4	3	6	6	7	7	3	5	5
Encuestado 3	7	6	7	6	6	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 4	7	5	6	6	7	5	6	6	6	7	7	7	7	4	5
Encuestado 5	7	5	6	6	7	7	4	4	7	7	6	7	4	5	5
Encuestado 6	5	5	6	7	7	5	7	6	6	7	7	5	7	4	5
Encuestado 7	7	5	6	7	6	5	6	4	7	5	7	4	7	7	5
Encuestado 8	6	5	6	6	7	5	6	6	4	7	7	7	7	6	4
Encuestado 9	7	5	6	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5
Encuestado 10	2	5	6	2	6	5	4	6	6	4	6	4	6	6	6
Encuestado 11	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	5
Encuestado 12	7	5	6	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	4	5
Encuestado 13	7	5	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	5
Encuestado 14	5	5	5	2	6	5	6	6	6	4	6	2	4	5	5
Encuestado 15	7	5	7	7	7	7	4	6	7	7	7	7	7	6	5
Encuestado 16	7	5	6	7	7	5	7	5	7	6	6	7	5	7	7
Encuestado 17	7	5	6	7	7	5	5	6	7	6	7	7	7	4	5
Encuestado 18	1	5	6	4	6	5	4	3	6	6	6	2	4	6	5
Encuestado 19	2	5	6	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6
Encuestado 20	7	5	6	7	7	5	4	4	7	7	6	6	6	4	5

ANEXO 8: FIABILIDAD CUESTIONARIO SERVICIO DE ODONTOLOGIA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	81,45	86,892	,801	,817
P2	82,30	117,379	,344	,850
P3	81,30	110,432	,484	,842
P4	81,55	87,313	,838	,814
P5	80,70	113,589	,566	,844
P6	81,65	112,239	,344	,847
P7	82,10	117,358	,038	,864
P8	81,95	94,787	,690	,827
P9	80,75	115,250	,250	,851
P10	81,00	108,211	,527	,840
P11	80,65	113,187	,622	,843
P12	81,50	89,316	,747	,822
P13	81,50	95,737	,685	,827
P14	81,85	103,082	,437	,845
P15	81,95	118,787	,026	,858

ANEXO 9: PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	SATISFACCION DEL PACIENTE																	
	Humana							Técnico - Científica					Seguridad					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Encuestado 1	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	4	6	7	7	7
Encuestado 2	2	6	6	6	3	6	6	7	7	3	5	7	6	7	4	7	6	2
Encuestado 3	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	5	7	7
Encuestado 4	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	4	6	1	7	5	4	4	6
Encuestado 5	6	7	7	7	4	7	7	6	7	4	5	4	6	6	4	1	2	4
Encuestado 6	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	4	7	7	6	7	6	6	3
Encuestado 7	7	6	7	6	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6
Encuestado 8	6	7	6	6	6	4	7	7	7	7	6	4	2	6	4	6	4	5
Encuestado 9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 10	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	5
Encuestado 11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5
Encuestado 12	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 14	2	6	3	6	1	6	4	6	2	4	5	6	6	5	6	7	7	4
Encuestado 15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6
Encuestado 16	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	7	5
Encuestado 17	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7
Encuestado 18	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4
Encuestado 19	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4
Encuestado 20	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	7	5	6

ANEXO 10: Fiabilidad cuestionario satisfacción del paciente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	102,55	201,839	,822	,879
P2	101,70	244,958	,553	,894
P3	102,00	228,526	,706	,887
P4	101,70	241,589	,772	,892
P5	102,75	203,145	,779	,881
P6	101,75	243,987	,394	,895
P7	101,85	236,134	,581	,891
P8	101,65	244,134	,623	,894
P9	102,50	213,211	,665	,886
P10	102,50	218,263	,695	,885
P11	102,85	231,924	,397	,895
P12	102,05	229,313	,547	,890
P13	102,95	221,418	,420	,898
P14	102,20	226,484	,565	,890
P15	102,05	239,208	,389	,895
P16	102,50	230,895	,363	,898
P17	102,60	222,779	,601	,888
P18	102,95	223,734	,624	,888

ANEXO 11: CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N * Z^2 * p * (1 - p)}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * (1 - p)}$$

Dónde:

N= tamaño de la población: 105

Za= Nivel de confianza al 95% (1.96)

p=probabilidad de éxito 50% (0.5)

q= probabilidad de fracaso 50% (0.5)

d= probabilidad de precisión 5% (0.05)

$$n = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}$$

$$n = \frac{200 (3.84) * (0.25)}{0.0025 * (199) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{192}{0.50 + 0.96}$$

$$n = \frac{192}{1.46}$$

$$n = 132$$

ANEXO 12: RECEPCION DE CARTA DE PRESENTACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 9 de noviembre de 2022

Carta P. 1451-2022-UCV-EPG-SP

Lic. En Obstetricia
Nimia Carol Portocarrero Carhuamaca
Gerente de la Ipress I-2 Fernando Lores
IPRESS I-2 FERNANDO LORES

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FERNANDEZ CAMACHO INDIRA MELISSA**; identificado(a) con DNI/CE N° 46221685 y código de matrícula N° 7002707210; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

“SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES EN UN CENTRO DE SALUD, MAYNAS, 2022”.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD LORETO
IPRESS I-2 FERNANDO LORES

Nimia C. Portocarrero Carhuamaca
NIMIA C. PORTOCARRERO CARHUAMACA
OBSTETRICIA
C.O.P. 0818

21/11/22
H: 10:55 am



ucv.edu.pe

ANEXO 13. BASE DE DATOS

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLÓGIA															SATISFACCION DEL PACIENTE																									
	Estructura					Procesos					Resultados					Humana						Técnico - Científica						Seguridad													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	V1	D1X	D2X	D3X	V2	D1Y	D2Y	D3Y
Encuestado 1	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	4	6	7	7	7	99	35	24	40	118	47	35	36		
Encuestado 2	6	6	5	6	7	6	6	7	5	5	6	7	5	4	3	2	6	6	6	3	6	6	7	7	3	5	7	6	7	4	7	6	2	84	30	24	30	96	35	29	32
Encuestado 3	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	5	7	7	101	35	28	38	118	48	35	35		
Encuestado 4	7	7	6	7	4	7	6	6	5	4	1	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	4	6	1	7	5	4	4	6	87	31	24	32	104	46	31	27	
Encuestado 5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	2	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	6	7	4	5	4	6	6	4	1	2	4	96	35	26	35	94	45	26	23
Encuestado 6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	4	7	7	6	7	6	6	3	104	35	28	41	113	48	30	35
Encuestado 7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	6	7	6	7	6	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6	98	35	25	38	112	44	32	36	
Encuestado 8	7	6	7	7	6	7	6	7	5	7	2	6	6	4	2	6	7	6	6	6	4	7	7	7	6	4	2	6	4	6	4	5	86	34	25	27	100	42	31	27	
Encuestado 9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 10	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	2	3	7	2	5	5	60	23	16	21	88	36	28	24	
Encuestado 11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40	
Encuestado 12	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	97	35	25	37	123	49	32	42	
Encuestado 13	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 14	5	2	4	7	5	7	2	2	7	7	7	7	5	7	5	2	6	3	6	1	6	4	6	2	4	5	6	5	6	7	7	4	79	23	18	38	86	28	23	35	
Encuestado 15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	105	35	28	42	124	49	34	41	
Encuestado 16	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	5	97	34	25	38	117	48	32	37	
Encuestado 17	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42	
Encuestado 18	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33	
Encuestado 19	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23
Encuestado 20	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	5	6	104	35	27	42	117	49	29	39	
Encuestado 21	5	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	2	3	5	7	7	2	4	6	7	94	33	24	37	103	49	21	33	
Encuestado 22	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	4	7	7	7	7	6	7	5	103	35	28	40	120	49	32	39	
Encuestado 23	7	7	7	7	7	7	4	7	3	5	3	7	4	6	3	6	6	6	7	2	7	7	7	4	7	4	7	2	3	4	5	7	5	84	35	21	28	96	41	29	26
Encuestado 24	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	104	35	28	41	125	48	35	42	
Encuestado 25	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	4	7	4	3	4	7	7	7	7	102	35	27	40	111	47	32	32	
Encuestado 26	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	4	6	4	4	7	6	7	99	35	27	37	109	47	30	32		
Encuestado 27	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	4	1	2	4	6	7	7	5	7	7	2	7	4	7	4	7	7	6	4	4	85	33	26	26	105	43	27	35	
Encuestado 28	7	7	7	7	5	3	7	7	5	6	5	7	7	7	7	2	6	6	4	6	6	6	3	7	4	4	5	5	2	4	7	6	94	33	22	39	90	37	24	29	
Encuestado 29	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	3	6	6	7	7	7	6	100	34	27	39	115	45	30	40		
Encuestado 30	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	7	7	6	6	4	7	7	100	34	28	38	115	45	33	37		
Encuestado 31	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	2	6	6	6	7	3	6	6	6	6	7	6	4	7	7	6	7	97	33	27	37	110	40	32	38			
Encuestado 32	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	125	48	35	42	
Encuestado 33	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	105	35	28	42	123	47	35	41		
Encuestado 34	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	104	35	27	42	125	49	35	41		

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA															SATISFACCION DEL PACIENTE																									
	Estructura					Procesos					Resultados					Humana						Técnico - Científica					Seguridad														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	V1	D1X	D2X	D3X	V2	D1Y	D2Y	D3Y
Encuestado 35	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	7	5	97	34	25	38	117	48	32	37	
Encuestado 36	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42		
Encuestado 37	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	2	3	7	2	5	60	23	16	21	88	36	28	24		
Encuestado 38	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42			
Encuestado 39	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	5	3	67	22	20	25	88	35	20	33		
Encuestado 40	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	4	6	7	7	99	35	24	40	118	47	35	36		
Encuestado 41	6	6	5	6	7	6	6	7	5	5	6	7	5	4	3	2	6	6	6	3	6	6	7	7	3	5	7	6	7	4	7	84	30	24	30	96	35	29	32		
Encuestado 42	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	5	7	101	35	28	38	118	48	35	35		
Encuestado 43	7	7	6	7	4	7	6	6	5	4	1	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	4	6	1	7	5	4	4	87	31	24	32	104	46	31	27		
Encuestado 44	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	2	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	6	7	4	5	4	6	6	4	1	2	96	35	26	35	94	45	26	23	
Encuestado 45	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	4	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42		
Encuestado 46	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33	
Encuestado 47	7	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	5	4	6	7	7	99	35	24	40	118	47	35	36		
Encuestado 48	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	6	4	4	4	7	99	35	27	37	109	47	30	32		
Encuestado 49	7	7	5	7	7	7	7	7	5	5	7	7	4	1	2	4	6	7	7	5	7	7	7	2	7	4	7	7	4	7	7	85	33	26	26	105	43	27	35		
Encuestado 50	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 51	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	4	7	7	7	7	5	6	104	35	27	42	117	49	29	39	
Encuestado 52	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	4	7	7	6	7	6	3	104	35	28	41	113	48	30	35	
Encuestado 53	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	6	7	7	6	7	6	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	4	5	6	98	35	25	38	112	44	32	36	
Encuestado 54	7	6	7	7	7	6	7	7	5	7	2	6	6	4	2	6	7	6	6	6	4	7	7	7	6	4	2	6	4	6	4	5	86	34	25	27	100	42	31	27	
Encuestado 55	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 56	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	2	3	7	2	5	5	60	23	16	21	88	36	28	24	
Encuestado 57	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40	
Encuestado 58	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23
Encuestado 59	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	97	35	25	37	123	49	32	42		
Encuestado 60	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 61	5	2	4	7	5	7	2	2	7	7	7	7	5	7	5	2	6	3	6	1	6	4	6	2	4	5	6	6	5	6	7	4	79	23	18	38	86	28	23	35	
Encuestado 62	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	105	35	28	42	124	49	34	41		
Encuestado 63	7	7	7	6	7	6	6	6	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	5	97	34	25	38	117	48	32	37		
Encuestado 64	7	7	7	7	5	3	7	7	5	6	5	7	7	7	7	7	2	6	6	4	6	6	6	3	7	4	4	5	5	2	4	7	6	94	33	22	39	90	37	24	29
Encuestado 65	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	3	6	6	7	7	7	6	100	34	27	39	115	45	30	40		
Encuestado 66	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33	
Encuestado 67	5	5	5	5	7	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23
Encuestado 68	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	5	6	104	35	27	42	117	49	29	39	

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA															SATISFACCION DEL PACIENTE																									
	Estructura					Procesos					Resultados					Humana						Técnico - Científica					Seguridad														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	V1	D1X	D2X	D3X	V2	D1Y	D2Y	D3Y
Encuestado 69	5	7	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	4	7	2	3	5	7	7	2	4	6	7	94	33	24	37	103	49	21	33	
Encuestado 70	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 71	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	3	6	6	7	7	7	6	100	34	27	39	115	45	30	40		
Encuestado 72	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	7	7	6	6	4	7	7	100	34	28	38	115	45	33	37		
Encuestado 73	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	60	23	16	21	88	36	28	24	
Encuestado 74	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42		
Encuestado 75	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33
Encuestado 76	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 77	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	5	6	104	35	27	42	117	49	29	39	
Encuestado 78	5	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	2	3	5	7	7	2	4	6	7	94	33	24	37	103	49	21	33	
Encuestado 79	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 80	7	7	6	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	7	7	6	6	4	7	7	100	34	28	38	115	45	33	37		
Encuestado 81	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	6	105	35	28	42	124	49	34	41		
Encuestado 82	7	7	7	6	7	6	6	6	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	5	7	7	4	7	7	7	5	97	34	25	38	117	48	32	37		
Encuestado 83	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42		
Encuestado 84	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33
Encuestado 85	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 86	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	6	7	7	5	7	7	6	6	7	7	6	6	4	7	7	100	34	28	38	115	45	33	37		
Encuestado 87	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	60	23	16	21	88	36	28	24	
Encuestado 88	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	100	35	28	37	121	47	32	42		
Encuestado 89	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33
Encuestado 90	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 91	5	3	2	5	7	7	5	3	5	6	7	3	1	2	6	4	6	4	6	3	6	6	6	2	4	6	2	7	7	7	5	3	4	67	22	20	25	88	35	20	33
Encuestado 92	5	5	5	5	7	7	7	7	5	4	3	2	3	3	2	6	5	6	1	7	6	6	2	2	1	6	1	2	6	6	4	4	75	27	28	20	73	33	17	23	
Encuestado 93	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	4	7	7	7	7	7	5	6	104	35	27	42	117	49	29	39	
Encuestado 94	5	7	7	7	7	7	7	3	3	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	2	3	5	7	7	2	4	6	7	94	33	24	37	103	49	21	33	
Encuestado 95	7	7	7	7	7	7	4	7	3	5	3	7	4	6	3	6	6	6	7	2	7	7	4	7	4	7	2	3	4	5	7	5	84	35	21	28	96	41	29	26	
Encuestado 96	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	104	35	28	41	125	48	35	42		
Encuestado 97	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	7	4	3	4	7	7	7	102	35	27	40	111	47	32	32		
Encuestado 98	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42		
Encuestado 99	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	60	23	16	21	88	36	28	24		
Encuestado 100	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40		
Encuestado 101	7	7	7	7	7	7	7	3	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	5	4	6	7	7	99	35	24	40	118	47	35	36		
Encuestado 102	6	6	5	6	7	6	6	7	5	5	6	7	5	4	3	2	6	6	6	3	6	6	7	7	3	5	7	6	7	4	7	84	30	24	30	96	35	29	32		

	SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DE ODONTOLOGÍA															SATISFACCION DEL PACIENTE																									
	Estructura					Procesos					Resultados					Humana					Técnico - Científica					Seguridad															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	V1	D1X	D2X	D3X	V2	D1Y	D2Y	D3Y
Encuestado 103	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	6	5	7	7	101	35	28	38	118	48	35	35	
Encuestado 104	7	7	6	7	4	7	6	6	5	4	1	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	4	6	1	7	5	4	4	6	87	31	24	32	104	46	31	27
Encuestado 105	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	2	7	7	7	6	7	7	7	4	7	7	6	7	4	5	4	6	6	4	1	2	4	96	35	26	35	94	45	26	23
Encuestado 106	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	6	7	5	103	35	28	40	120	49	32	39		
Encuestado 107	7	7	7	7	7	7	4	7	3	5	3	7	4	6	3	6	6	6	7	2	7	7	7	4	7	4	7	2	3	4	5	7	5	84	35	21	28	96	41	29	26
Encuestado 108	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	104	35	28	41	125	48	35	42	
Encuestado 109	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	4	7	4	3	4	7	7	7	102	35	27	40	111	47	32	32	
Encuestado 110	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 111	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	5	60	23	16	21	88	36	28	24
Encuestado 112	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40	
Encuestado 113	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	97	35	25	37	123	49	32	42
Encuestado 114	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 115	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	7	97	35	25	37	123	49	32	42
Encuestado 116	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	5	7	4	7	7	6	7	6	6	3	104	35	28	41	113	48	30	35
Encuestado 117	7	7	7	7	7	7	7	7	4	6	7	5	7	6	7	7	6	7	6	4	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	4	5	6	98	35	25	38	112	44	32	36
Encuestado 118	7	6	7	7	7	6	7	7	5	7	2	6	6	4	2	6	7	6	6	6	4	7	7	7	7	6	4	2	6	4	6	4	5	86	34	25	27	100	42	31	27
Encuestado 119	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	126	49	35	42	
Encuestado 120	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	5	60	23	16	21	88	36	28	24
Encuestado 121	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40	
Encuestado 122	7	7	7	7	7	7	5	6	7	7	7	7	7	5	4	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	4	7	7	7	7	7	7	7	97	35	25	37	123	49	32	42
Encuestado 123	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	7	4	6	4	4	4	7	6	7	99	35	27	37	109	47	30	32
Encuestado 124	7	7	5	7	7	7	7	5	5	7	7	4	1	2	4	6	7	7	5	7	7	7	2	7	4	7	7	4	7	7	6	4	85	33	26	26	105	43	27	35	
Encuestado 125	7	7	7	7	5	3	7	7	5	6	5	7	7	7	7	2	6	6	6	4	6	6	3	7	4	4	5	5	2	4	7	6	94	33	22	39	90	37	24	29	
Encuestado 126	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	3	6	6	7	7	7	7	6	100	34	27	39	115	45	30	40	
Encuestado 127	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	5	7	6	6	6	6	7	7	5	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	4	7	7	100	34	28	38	115	45	33	37	
Encuestado 128	5	4	3	5	6	3	2	5	6	6	2	4	2	1	6	2	6	6	6	6	6	4	6	4	6	6	6	2	3	7	2	5	5	60	23	16	21	88	36	28	24
Encuestado 129	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	7	7	7	7	5	105	35	28	42	122	49	33	40	
Encuestado 130	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	2	6	6	6	6	7	3	6	6	6	7	6	4	7	7	7	6	7	97	33	27	37	110	40	32	38	
Encuestado 131	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	105	35	28	42	125	48	35	42	
Encuestado 132	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	105	35	28	42	123	47	35	41	

ANEXO 14: Medidas descriptivas de la variable Servicio de Consulta Externa de Odontología

Estadística descriptiva de la variable Servicio de Consulta Externa de Odontología

Medida	Valor
Media	2.87
Mediana	3.00
Moda	3
Rango	1
Mínimo	2
Máximo	3
<u>Desy. Estándar</u>	0.336
Varianza	0.113
Asimetría	-2.242
Curtosis	3.073

Datos obtenidos a través del sistema SPSS v25.

ANEXO 15: Medidas descriptivas de la variable satisfacción del paciente

Estadística descriptiva de la variable satisfacción del paciente

Medida	Valor
Media	2.78
Mediana	3.00
Moda	3
Rango	1
Mínimo	2
Máximo	3
<u>Desv. estándar</u>	0.416
Varianza	0.173
Asimetría	-1.370
Curtosis	-0.126

Datos obtenidos a través del sistema SPSS v25.

ANEXO 16: Prueba de Normalidad (Kolmogórov-Smirnov)

Prueba de normalidad de la variable Servicio de Consulta Externa De Odontología y satisfacción del paciente

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Servicio de Consulta Externa de Odontología	0.232	132	0.000
Satisfacción del paciente	0.172	132	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

ANEXO 17: Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman del -1 al +1

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO 18: Recoleccion de información





Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SEGUNDO VICENTE SANCHEZ VASQUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicio de consulta externa de odontología y satisfacción de los pacientes en un Centro de Salud, Maynas, 2022.", cuyo autor es FERNANDEZ CAMACHO INDIRA MELISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SEGUNDO VICENTE SANCHEZ VASQUEZ DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 26-12-2022 21:44:29

Código documento Trilce: TRI - 0464663