



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Satisfacción del paciente y la calidad del servicio del área de
odontología en un hospital de Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rodriguez Roque Shanne Robert (orcid.org/0000-0002-8524-0729)

ASESORA:

Dra. Pillman Infanson Rosa Estrella (orcid.org/0000-0001-7836-3395)

CO-ASESOR:

Dr. Chumpitaz Caycho Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Se la dedico a mi madre que siempre me apoyo en todo momento estando en las buenas y en las malas, ahí estuvo mi madre Mercedes. A mi hermano que, a pesar de estar ocupado en su trabajo, familia y estudios, me dio la mano gracias Mark. A toda mi familia que la componemos por haber estado en un ambiente de amor y comprensión.

Agradecimiento

Doy gracias a mi Dios, por darme mucho valor para enfrentar la vida, con innumerables obstáculos para luego salir adelante; mucho amor y bendiciones. Agradezco a mi familia por estar a mi lado y ser condescendientes conmigo y darme su amor latente. A mi asesora Dra. Pillman Infanson Rosa Estrella, por su paciencia y sus conocimientos me ayudo a construir esta tesis. A mi compañera de trabajo Nieves, que siempre me animo y ayudo a seguir adelante.

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.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. tipo y diseño de Investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Estadístico de Kolmogorov-----	18
Tabla 4: Significancia y correlación entre V1 y V2.....	19
Tabla 5: Correlación entre las dimensiones de V1 y V2....	20

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Frecuencias y porcentaje de la V1 y sus dimensiones.....	16
Figura 2: Frecuencias y porcentaje de la V2 y sus dimensiones.....	17

RESUMEN

La presente investigación planteo como objetivo general la satisfacción del paciente y servicio de calidad en el área de odontología del hospital de Lima, 2022. La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un nivel explicativo, diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 100 pacientes del hospital de Lima, a quienes se les aplicó cuestionarios con la escala de Likert; los resultados producto del análisis realizado indican que el coeficiente de correlación de Spearman (sig. Bilateral = 0,000 < 0,05; = ,515**), que demuestra que la satisfacción del paciente y la calidad de servicio es positiva y moderada.

Palabras clave: satisfacción del paciente, calidad de servicio, odontología.

ABSTRACT

The present investigation raises as a general objective patient satisfaction and quality service in the area of dentistry of the hospital in Lima, 2022. The investigation is based on a quantitative approach, of an applied type, with an explanatory level, non-experimental design, of cross section, correlational. The study sample consisted of 100 patients from the Lima hospital, to whom questionnaires with the Likert scale were applied; The results of the analysis carried out indicate that in the Spearman correlation coefficient (sig. Bilateral = $0.000 < 0.05$; = $.515^{**}$), which shows that patient satisfaction and quality of service is positive and moderate.

Keywords: patient satisfaction, quality of service, dentistry.

I. INTRODUCCIÓN

Se ha afirmado que el 50% de la población mundial está insatisfecha con los pacientes con respecto a la atención brindada por los profesionales, que los pacientes no confían en sus profesionales de la salud y que la atención es muy inadecuada. El 35% de la población internacional está satisfecha y el personal de la sección son estomatólogos que tratan bien a los pacientes y les dan confianza. El 15% de la población no tiene opinión sobre la calidad de la atención que brinda el público sector. La mayoría, o la mayoría de los pacientes, están insatisfechos (OMS, 2019). La Organización Mundial de la Salud relata que la calidad y la excelencia en la atención al paciente, tanto en lo que respecta a los factores y conocimientos del paciente como del profesional, dando como resultado la satisfacción como producto. La calidad se llama percepción del paciente. Esto se debe a que diferentes personas perciben a los demás de manera diferente. Es por esto que la opinión de los pacientes no es uniforme para la atención (OMS, 2018).

FDI, (2017). Sostuvo que la falta de atención odontológica y los múltiples y variados tratamientos estomatológicos fueron prevenidos en algunos casos por los altos costos. Hubo resultados de varias instituciones médicas, pero solo de unos pocos dentistas. Dado que la caries dental se considera una de las condiciones médicas más costosas de tratar. La OMS (2017) afirma que 9 de cada 10 personas son susceptibles a la enfermedad oral ya sea por enfermedad periodontal, caries o enfermedad odontogénica (Albalat, 2017).

Se realizaron Encuestas de Satisfacción de Pacientes en 7 hospitales de América Latina y se encontró que el 57,7% de los pacientes estaban insatisfechos. Como resultado, la satisfacción de los pacientes es baja (Castillo et al, 2018). Por otro lado, en Colombia, que tiene el nivel más alto de aseguramiento en salud, con cerca del 95% de la comunidad, el 70% de los pacientes atendidos reportan insatisfacción con los servicios que reciben. Esto puede deberse a que algunos países desarrollados o en vías de desarrollo tienen problemas con los sistemas de salud que todos deberían tener y ser más útil para llegar a quienes realmente lo merecen, los pacientes que lo merecen son más exigentes (B.I.D, 2018). Así, en Cuba se realizaron encuestas sobre la

satisfacción de los servicios clínicos de prostodoncia dental. Nótese que el 99,5% se mostró muy satisfecho y el 98,5% satisfecho con la preparación y consideración de los empleados especializados en consejería (Sixto 2018). Se realizó un estudio en México para evaluar la eficacia del cuidado odontológica y la complacencia de los usuarios. Se les aplicó una encuesta, como resultado el 90% de los pacientes dijeron que recibieron un trato amable; el 67,5% está satisfecho con el informe que recibió sobre su tratamiento; el 7,5% se mostró satisfecho con una mejor atención de la salud bucal; Al 36,5% le gustó el tiempo de espera. Se encontró que el índice de satisfacción gira en torno al trato, tiempo y explicación del odontólogo (Meléndez, 2019). A nivel nacional, la medida de satisfacción del paciente indica que en el año 201 el porcentaje de satisfacción fue de 70,1%, porcentaje que aumentará en los siguientes años, ya que fue de 73,7% en 2015 y 73,9% en 2016 (Bellido et al., 2019).

Por otro lado (Atachao, 2018) encontró que el 56,57% no está satisfecho con la contraprestación percibida. Se evaluó que la tecnología y la calidad del servicio odontológico son las experiencias de las personas en la clínica odontológica docente. conocer la calidad; según lo experimentado por los pacientes, concluyendo que la calidad percibida por el paciente es mayoritariamente mala o neutra (Manrique et al., 2018). Hospital San Juan de Lurigancho, se atiende un promedio de 1,000 pacientes por consulta, los consultorios dentales están abiertos desde las 8 a.m. a las 20 h; a veces tienen tiempo para responder preguntas a tiempo. Los pacientes esperan, no ven a los demás, porque el odontólogo no está de turno, en promedio hay 8 odontólogos de turno en dos consultorios, antes había tres consultorios. Los pacientes siguen y las enfermeras dicen que no hay dentista; y luego se reservan para otro día y los pacientes que llegan temprano tienen que reprogramar; ya tiempo perdido. Pacientes con tratamientos como caries; los dentistas eliminan las caries y colocan cemento temporal, debe ser el motivo es la falta de tiempo para tratar a otros pacientes; pero lo habitual en ese momento sería endurecerlo restaurando resina etc.

Por lo que propongo: ¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente y calidad de servicio de odontología de un hospital de Lima, 2022?

En cuanto al abordaje de los problemas específicos se va a determinar las dimensiones de la satisfacción del paciente calidad de vida (condiciones laborales, políticas de seguridad, riesgos y peligros) y la calidad de servicio de odontología de un hospital de Lima, 2022?.

II. MARCO TEÓRICO

Asimismo, en una investigación existente de las variables de este estudio, se incluyen las siguientes prioridades a nivel nacional, Fabian et al., (2022), su objetivo fue la correspondencia de la aptitud del trato y el nivel de complacencia de los usuarios atendidos en clínicas dentales de Lima, se usó una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; con 150 participantes, la comparación reveló que el 96,70% de los encuestados estaban satisfechos con el trato que recibieron; el 3,30% insatisfecho y nadie indicó estar medianamente satisfecho. Así mismo Amau et al., (2022), con motivo de conocer la satisfacción de los pacientes militares que recibieron un tratamiento odontológico especial en proporción con la pandemia del COVID-19, estudio transversal, con la participación de 39 militares que recibieron tratamiento odontológico en el departamento de odontología del Hospital Central, mencionaron que la tasa de satisfacción general de los pacientes militares fue del 82,9%, resalta en su investigación, la dimensión empatía la cual mostró mayor satisfacción. Núñez, (2021), tuvo como objetivo conocer la aptitud para el trato y la satisfacción del paciente en el área de estomatología del Centro de Salud de Lambayeque, empleo un diseño descriptivo, no experimental, enfoque cuantitativo correlacional su muestra fue de 109 pacientes, mencionan buen trato 87,9% en odontología, y solo el 12,1% recibió tratamiento regulares, es así que concluyeron la existencia de una correspondencia entre la calidad y la satisfacción del paciente. Muros, (2021), relaciona la satisfacción de los usuarios atendidos en un centro dental privado Tarapoto, se planteó como metodología un estudio no experimental, descriptivo y transversal, con una población de 120 pacientes, donde resultó que 94,2% está satisfecho con el tratamiento y el 5,8% está insatisfecho, concluyendo que los usuarios estuvieron satisfechos con la atención brindada.

De la Cruz, (2021), El sentido de esta indagación fue establecer la relación entre los componentes socio culturales y satisfacción de los pacientes que acuden al centro odontológico de un hospital de Lima, el estudio aplicado fue no experimental, correlacional, la muestra de colaboradores de 169 pacientes, señalan encontrar relación entre los componentes socioculturales y la satisfacción de los pacientes, además de una relación baja por con el valor,

recomiendan un plan para dentistas; para la mejora de los servicios de los pacientes, en el desempeño profesional, para obtener la interacción entre odontólogo y paciente.

De acuerdo a lo revisado sobre la literatura existente de las variables de la presente investigación, se incorporan los siguientes antecedentes a nivel internacional, Oweiss, (2022), resalto comparar la satisfacción del paciente con dentaduras postizas completas, realizado por estudiantes de odontología y prostodoncistas en el Hospital de la Universidad de Jordania, enfoque cuantitativo, no experimental, nivel básico, instrumento utilizado cuestionarios, se distribuyeron a un total de 60 pacientes totalmente desdentados que recibieron prótesis maxilares y mandibulares, finalizando que la experiencia del dentista no afecta la satisfacción de los pacientes con sus prótesis dentales completas, también indicaron los pacientes con dentaduras postizas anteriores que podían adaptarse más fácilmente y estaban más satisfechos con sus dentaduras postizas recién colocadas, especialmente con su capacidad de masticación y comodidad que sus dentaduras mandibulares, mencionan que los resultados de este estudio ayudaran a vislumbrar mejor los elementos que intervienen en la satisfacción con sus prótesis dentales recién confeccionadas.

Con Gutiérrez, (2022), desea determinar el valor de agrado de los usuarios en respecto a los protocolos de bioseguridad usados en la facultad de odontología de la Universidad de Costa Rica; para evitar contagios de COVID-19, se hizo una encuesta por correo electrónico a los pacientes que recibieron consultas odontológicas en la Facultad en el año 2021, se ejecutó una estadística descriptiva de las variables sociodemográficas y la satisfacción de los usuarios con las reglas señaladas, resultando que el 95,9% de los entrevistados contemplo que era seguro las normas de bioseguridad utilizados y no hubo diferencia estadística entre la satisfacción del usuario con las normas y las variables sociodemográficas, resumiendo lo planteado, la gran mayoría de los pacientes están gratificados con las reglas de bioseguridad para evitar el contagio del COVID-19, en la atención odontológica.

Alhozgi, (2021), identifico la variación espacial en la complacencia del usuario para mejorar la calidad de atención, en Canadá, el enfoque cuantitativo,

los datos de 1,788 padres/ cuidadores de niños que participaron en el estudio de clínico de Quebec (Canadá), se sometieron a un análisis secundario, la satisfacción con la atención de la salud bucodental se midió utilizando el Estudio Colaborativo Internacional de Resultados de Salud Bucal (ICS-II) patrocinado por la OMS, de los resultados se tiene que las personas con buenos ingresos, reportan facilidad para encontrar un dentista y tener acceso a una clínica dental privada, estaban más contentas con el cuidado de la salud bucal, sin embargo, el origen étnico, la dificultad para encontrar un dentista y la necesidad de un tratamiento dental influyeron negativamente en la complacencia del usuario con la atención de la salud bucal, podemos agregar que existe una disparidad rural-urbana de Quebec en el agrado del paciente con la atención y que los determinantes de salud influyen en este resultado, se necesitan actividades intensas y poderosas de difusión del conocimiento para la creación de nuevas de estrategias de salud pública y reducirlas.

En cuanto (Ushida, 2020), su finalidad fue evaluar la satisfacción del paciente con analgésicos orales en pacientes con dolor crónico en Japón, el método de estudio transversal observacional realizado en la farmacia, participaron 781 pacientes a los que se receto un fármaco antiinflamatorio (AINE) o un fármaco para el dolor neuropático (NeP) durante al menos 90 días consecutivos se obtuvo que los pacientes que contestaron en “satisfecho en todo caso” en los grupos de fármacos de AINE y NeP fueron de 70% y 65.2% respectivamente, mientras que los pacientes que respondieron satisfecho fueron de 43.3% y 29.4%, respectivamente. Por esta razón decimos que son dos tercios de los pacientes estaban satisfechos con los analgésicos actuales.

Según (Alfaro, 2020), determino el grado de satisfacción en los usuarios atendidos por dentistas graduados de la UEES, del sector privado de San Salvador, la investigación empleo un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, la población de 54,128 pacientes, a la cuales se le administró un muestreo no probabilístico, se obtuvo que los pacientes tratados en las clínicas dentales más del 90 % están satisfechos y la diferencia es en el nivel regular y bajo de satisfacción de pacientes, concluyeron que las de género femenino se interesan mayormente por su salud y la de su familia, la frecuencia es mayormente en las clínicas dentales odontológicas ya que la belleza y una

oclusión ideal son importantes, en el nivel educativo, la mayoría, poseen estudios superiores lo que hace más riguroso cumplir los estándares de un servicio en términos de calidad. esto se debe en su gran mayoría son jóvenes.

La estomatología: Estudia los dientes, sus estructuras y el proceso de las enfermedades que los afectan, esta disciplina se encarga de proteger la salud bucal de las personas, los problemas orales graves como la caries, las enfermedades de los dientes o la pérdida de dientes se pueden prevenir manteniendo una higiene bucal adecuada y visitando el consultorio del cirujano dentista (Castro, 2022). La satisfacción es un conjunto de acciones que recibe el paciente o usuario después del tratamiento por parte de un profesional, estamos hablando de satisfacción con el servicio odontológico, pues en diferentes situaciones los pacientes acuden al odontólogo por una muela o pieza dental o dolor, herida, magullada en la mejilla, patología a veces el profesional no comprende y no es comunicativo (González, 2009).

La satisfacción obtenida por el paciente permite que el paciente regrese al centro de tratamiento y recomiende, incluso puede ser un usuario habitual, pero si el paciente recibe un mal trato, nunca volverá, incluso pondrá una denuncia (Huete, 2001), en la satisfacción se puede decir que es un aumento de actividad ya que el paciente satisfecho del tratamiento te recomendará (Zas, 2002). Los investigadores Koss y Donabedian son los primeros en estudiar la satisfacción del paciente, la convirtieron en una prevención importante para la calidad del valor en salud, argumentaron que la aptitud en el servicio es un fusión de acciones y momentos, se ofrece al paciente, por lo que es muy importante saber qué busca el paciente; cual es la solución que se debe brindar, aclarando sus dudas, expresa también la comprensión de la satisfacción del usuario como medida de la eficacia asistencial e incluso de la gestión de la calidad, es importante que los pacientes se sientan seguros al llegar al centro odontológico, para que se sientan cómodos y el odontólogo pueda hacer un buen trabajo (Lupaca, 2014).

La satisfacción tiene diferentes elementos, depende de si es un lugar público o privado, si es un lugar privado, el costo de la atención, la comunicación y la empatía, en los casos públicos hay largas colas, mal trato a los trabajadores de

la salud, apatía, relaciones interpersonales desagradables (Riveros, 2007). La preferencia del usuario de la empresa depende de elementos, tiempo de espera, conveniencia, elementos tangibles (Denove et al., 2006). Mediciones de encuestas de satisfacción de pacientes: D1. Fiabilidad: se refiere a la atención brindada por un profesional. D2. Tangibilidad: Son los equipamientos del centro de tratamiento, que se refiere no solo al personal, sino también al instrumental odontológico, ubicación, precios razonables, ofertas, etc. D3. Responsabilidad, el deseo de atender a los pacientes y ofrecerles una asistencia ágil y oportuna de acuerdo a la solicitud, con calidad y eficiencia (Paredes, 2020). D4. Evaluación es la expresión de un criterio de valor que coteja los alcances logrados con un modelo de semejanza para garantizar una mejor atención en salud a aquellas personas que acuden a un establecimiento de salud para recibir tratamiento (Ocas, 2019), estimación de satisfacción del usuario externo: Se refiere a la evaluación de la calidad del servicio por parte del paciente desde sus funciones principales, el proceso odontológico y el sector salud (Paredes, 2020).

La calidad de los servicios de salud es vista actualmente como un tema muy complejo porque involucra varios factores entre ellos el bienestar del paciente porque la satisfacción está concernida con la calidad de la atención en salud; así se mantiene la conexión entre la persona y el cirujano dentista, además afecta por igual la experiencia laboral, la sociabilidad y el aprecio (Sandoval, 2018). Calidad de la atención: Según la OMS (2018), la calidad de la atención en salud se refiere a cada persona que recibe tratamiento en un área determinada de la atención de la salud; obtendrá unos servicios óptimos; sin posibles accidentes e inconvenientes. La calidad de las actividades planificadas en su conjunto, a partir de la definición de objetivos específicos y evaluación del desempeño; niveles de tratamiento orientados a la mejora continua integral, uno de los objetivos de este enfoque es lograr el mayor nivel posible de satisfacción entre los consumidores de atención médica (Biscaia, 2000). La atención médica óptima es un factor importante para lograr una atención médica eficaz; la calidad se manifiesta en ciertas habilidades del profesional de salud, como acciones, habilidades, diálogo con los pacientes, lo cual asegura que ellos acudan a un determinado centro de salud donde esperan una atención muy eficiente por parte del profesional (Nelson, 2018). Las personas acuden a los centros con

perspectivas muy altas, por lo que tratarlos como profesionales es el factor más importante, por tanto, cuando el tratamiento no es apropiado, afecta las expectativas de los pacientes (Cano y Giraldo, 2018). Calidad dental: se caracteriza por un conjunto de profesionales que intentan encontrar una salida a las dificultades orales de los pacientes, la calidad de la atención dental se puede considerar desde tres dimensiones, que son: entorno físico, comunicación y aspectos en el tratamiento (Fuentes, 2017).

El ambiente físico se relaciona con la satisfacción, por ser el ambiente en el que se realiza el tratamiento, aquí la persona puede valorar la validez, celeridad y tiempo de espera; si es buena o mala la encuesta; en la comunicación se revelan las peculiaridades cualitativas de la reciprocidad entre el trabajador de la salud y su equipo de apoyo, el usuario es el lugar donde el especialista debe conocer y cumplir con las expectativas del paciente; ser empático y amable (Moreno, 2012). Este modelo final consta de cinco dimensiones a evaluar; observaciones y expectativas, a diferencia del modelo de rendimiento del servicio, que solo evalúa las observaciones, sin embargo, aún no existe una afirmación categórica sobre qué modelos son mejores para estimar observaciones y expectativas (Zevallos, 2011). Estos modelos cualitativos dieron como resultado cinco dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuram et al., 1988). La calidad del servicio consiste en satisfacer las expectativas del usuario de un servicio que satisfaga sus necesidades (Molina, 2014). Es importante recalcar que si la institución considera la calidad del servicio; debe entenderse que un beneficio se supone de alta disposición cuando consigue su objetivo satisfaciendo las urgencias de los pacientes; en el presente y en el futuro, además, la salud bucodental debe entenderse desde un aspecto más amplio que incluya factores de calidad de vida, nutricionales, estéticos y psicológicos, si la propia comprensión del paciente sobre su salud bucodental incide directamente en la relación con los profesionales sanitarios y cobra un papel mayor y significativo para ellos (Gurdal, 2000). Asimismo, los componentes interpersonales: como el diálogo con el paciente es el más importante en el tiempo (Dyer, 2011). Asimismo el paciente evalúa la particularidad del servicio, porque la mayor parte el paciente no perciben el momento, la eficacia del tratamiento, por ello suelen dar más importancia a esta variable (Shouten y Hashim, 2005). Según Abadi (2014), un

buen trato tiene diferentes etapas, un profesional altamente capacitado, equipos de última generación, todos los factores de bioseguridad, clara preocupación y empatía en todo momento, por otro lado, también es necesario señalar que para recibir una atención de calidad deben existir elementos específicos que aseguren un buen procedimiento, la idoneidad del personal para prestar los servicios. Zeithman y Bitner, (2002), del mismo modo, definen la concreción: la apariencia de estructuras, equipos, personal y materiales de notificación, cada uno de estos transmite formas físicas o fotografías del servicio; que los usuarios emplean principalmente para tasar la calidad, confiabilidad: personal correcto, honesto y correcto en el desempeño de sus funciones, para llegar a una definición de confiabilidad, es bueno proponer el siguiente concepto: la confiabilidad en relación con la prestación del servicio debe ser garantizada directamente; sé cómo usarlo; es decir, debe ser confiable porque necesitamos saber que siempre reaccionará de la misma manera, responsabilidad, disposición a participar y rapidez en el servicio, para mantener contentos a los usuarios, es importante asegurar la retención y lealtad de los usuarios existentes; no cumplir con los plazos o ignorar las preguntas puede conducir a una escalada directa; insatisfacción de los empleados con el proveedor de servicios, lo que los obliga a explorar otros servicios, si una organización prioriza mejorar la capacidad de respuesta de sus usuarios, debemos saber que el número de estos usuarios está creciendo e ignorar este hecho o la oportunidad de estudiar a la competencia, seguridad: es la garantía de que el servicio está libre de peligro, daño o riesgo, el objetivo es que la seguridad sea el comprensión del servicio, la finura y gentileza del personal y; su capacidad para dar confianza al cliente, la seguridad se refiere a la prevención y las medidas que se toman en caso de accidente, especialmente la forma y forma de trabajar para mantener el equilibrio en el entorno de prestación del servicio; empatía: es un valor que, para ser realizado, debe tener: la calidad de relación mutua y desarrollo moral; buena comunicación sin olvidar estos valores, cumple también las funciones de altruismo, motivación y conocimiento, pues está dirigido y tiene una relación directa con las necesidades de otras personas; porque no permite conocer qué tan grande es el bienestar de los demás (Gonzales, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Enfoque: Es cuantitativo, corte transversal, tipo básico y nivel correlacional, diseño no experimental, donde se recolectará cantidades y se examinarán para perfeccionar las preguntas del estudio (Hernández, et al., 2014).

3.1.1. Tipo de Investigación:

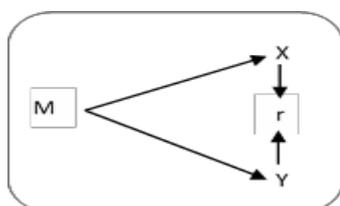
Fue de tipo aplicada, se determina a razón de los conocimientos científicos, metodológicos. Protocolos y tecnológicos, los cuales satisfacen un problema evaluado (Concytec, 2018), en el presente trabajo utilizamos investigaciones realizadas anteriormente con mención a nuestras variables de modo tal que se adquirirá nuevos conocimientos que conlleven a la solución del problema.

3.1.2. Diseño de Investigación:

Se refiere a examinar manifestaciones tal cual como se dan en un entorno natural, para luego analizarlos por lo tanto es no experimental, corte transversal, ya que las cifras se cogieron en una sola etapa y tiempo único (Varas, 2014). De modo deductivo este se fundamenta en la extracción de un resultado, con fondo en suposiciones o a una serie de propuestas, que se atienden como ciertas (Alto et., 2013). De nivel correlacional, ya que se comprueba la relación entre las variables, no altera la investigación y se admiten tal como acontecen en el tiempo; así mismo es transversal, siendo su finalidad saber el valor de asociación que coexiste entre las variables (Manterola et al., 2019). En el siguiente esquema se observa el diseño no experimental de carácter correlacional.

Esquema del diseño no experimental de carácter correlacional (Manterola et al., 2019).

M: muestra, 01: Satisfacción 02: Calidad de atención



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción del paciente

Definición conceptual (V1). La satisfacción del paciente es la comprensión de la medida de la eficacia y de la gestión de la calidad (Donabedian, 1966)

Definición operacional (V1). Se utilizó un cuestionario de SERVQUAL ,siendo adaptado, contiene 4 dimensiones y consta de 20 preguntas dirigidas a los pacientes de un hospital de Lima.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual. Manifiesta la preocupación de la calidad de servicio, ya que incluso hizo un cuestionario Servqual, para saber la problemática. (Parasuraman,1988).

Definición operacional. La calidad de servicio tiene 3 dimensiones y contiene 18 preguntas, que son para los pacientes del Hospital de Lima. Se empleó el cuestionario de SERVQUAL y ha sido adaptados según la adecuación del presente estudio.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Es el lugar que tienen las características o comparten similitudes en el estudio, Valderrama (2013), la cual estará compuesta por 120 usuarios.

Muestra. La muestra es de 100 pacientes, de 16 a 80 años de edad y es por conveniencia(Hernández, 2016)

Muestreo. El tipo es no probabilístico, por conveniencia usando a los colaboradores directamente (Hernández, 2016).

Criterios de Inclusión: Usuario del área de dental, Usuario que consienta voluntariamente participar y ser mayor de 16 a 80 años.

Criterios de Exclusión: Personas que no son del servicio de dental, Usuarios que muestren su denegación a participar, personas que no están aptas o estén bajo los efectos de alguna droga.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica: Se empleo la encuesta, que tiene el proposito de recolectar información de la población a estudiar, (Carrasco, 2009). Instrumento: Se uso para la

recopilación de datos. Cuestionario: Es acopio de preguntas organizado adecuadamente, para medir las variables de estudio (Hernandez et al 2016).

Ficha técnica 1

La ficha técnica: satisfacción del paciente.

Autora: Atachao, R.

Año de aplicación: 2022

Administración: Individual

Ámbito de aplicación: Hospital de Lima

Duración: 15´

Estructura: contiene 4 dimensiones y 20 interrogantes

Alternativas de respuesta: es ordinal y de tipo Likert

Escalas de Niveles: Bajo = 20 – 46 Medio: = 47 – 73 Alto = 74 – 100

Ficha técnica 2

La ficha técnica: Calidad de servicio.

Autora : Atachao, R.

Año de Aplicación: 2022

Administración: Individual

Significación: Medir la percepción de los pacientes del Hospital.

Duración: 15´

Estructura: consta de 3 dimensiones con 18 preguntas.

Alternativas de respuesta: ordinal con escala de Likert

Validación y fiabilidad del instrumento.

La validez, es la evaluación del instrumento, existe diferentes tipos de validez, en este caso lo hacen de contenido interno de las preguntas, (Tamayo, 2008), los instrumentos no necesitaron la validación, porque fue validada por otros alumnos de la universidad Cesar Vallejo.

Confiabilidad:- La confiabilidad permite dar realce a la consistencia de preguntas (Hernández, 2018). Si de aplico prueba piloto en un grupo 20 usuarios, donde respondieron ambos cuestionarios, obteniendo como respuesta que la confiabilidad es aplicable, para la primera variable se obtuvo el puntaje de ,890 que es latamente confiable y para la segunda variable ,0810 también es confiable, esto permite a seguir usando el instrumento para la recolección de datos.

3.5. Procedimientos

El procedimiento de la investigación empieza desde la búsqueda de la realidad problemática y la fuente de referencias, asimismo la búsqueda de instrumentos que permiten realizar la recolección de datos. Se pidió información al gerente del Hospital de Lima, para tener acceso a las instalaciones de la sala de espera y poder hacer la encuesta. Para ello, se basó en un consentimiento informado, que se le hizo entrega antes de contestar dichas preguntas, luego se realizó la verificación si ambos cuestionarios fueron llenados exhaustivamente.

3.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis estadístico, se utilizó el programa Excel, el programa SPSS v 27, donde se indicará en gráficos y tablas los resultados de la investigación, es necesario recalcar que todos los gráficos y tablas expuestos fueron tabuladas en el SPSS, se realizó las pruebas paramétricas, tablas cruzadas, contrastación de hipótesis entre otros.

IV. RESULTADOS

Resultados Descriptivos

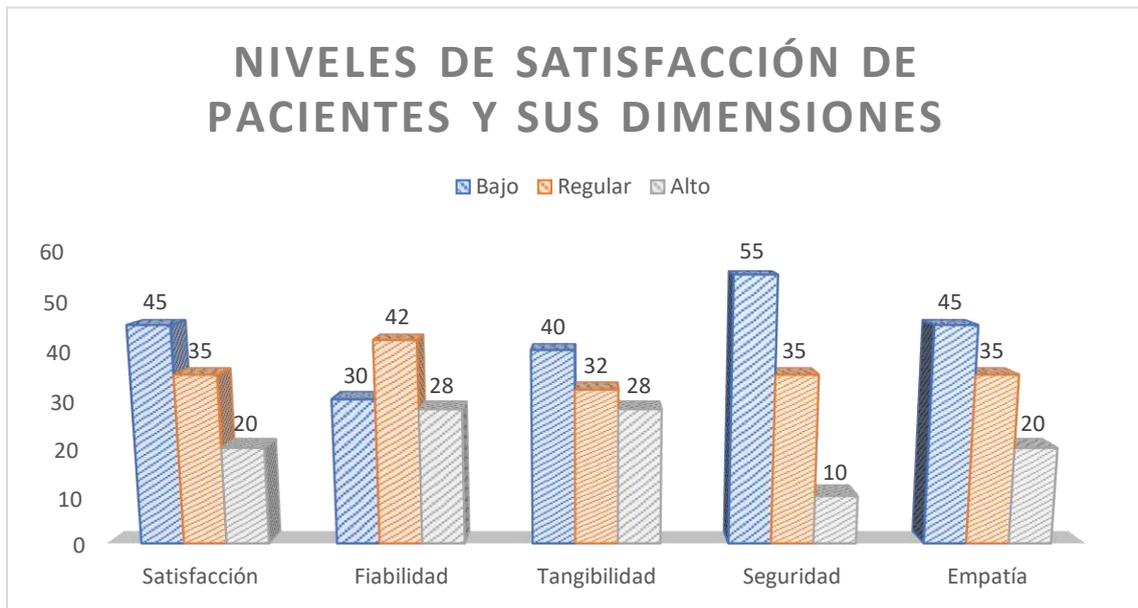


Figura 1. Niveles de Satisfacción de pacientes y sus dimensiones

Interpretación:

Los pacientes de un Hospital, perciben que su satisfacción es baja en 45% al igual que la seguridad que tienen en las atenciones es 55% y que aprecian que muchos de los odontólogos no tienen empatía al atenderlos, por tal motivo es bajo en 45%.

Existe un grupo que indican que su satisfacción es regular en 35% y que la fiabilidad es 42% al igual que la seguridad es 10% de nivel alto.

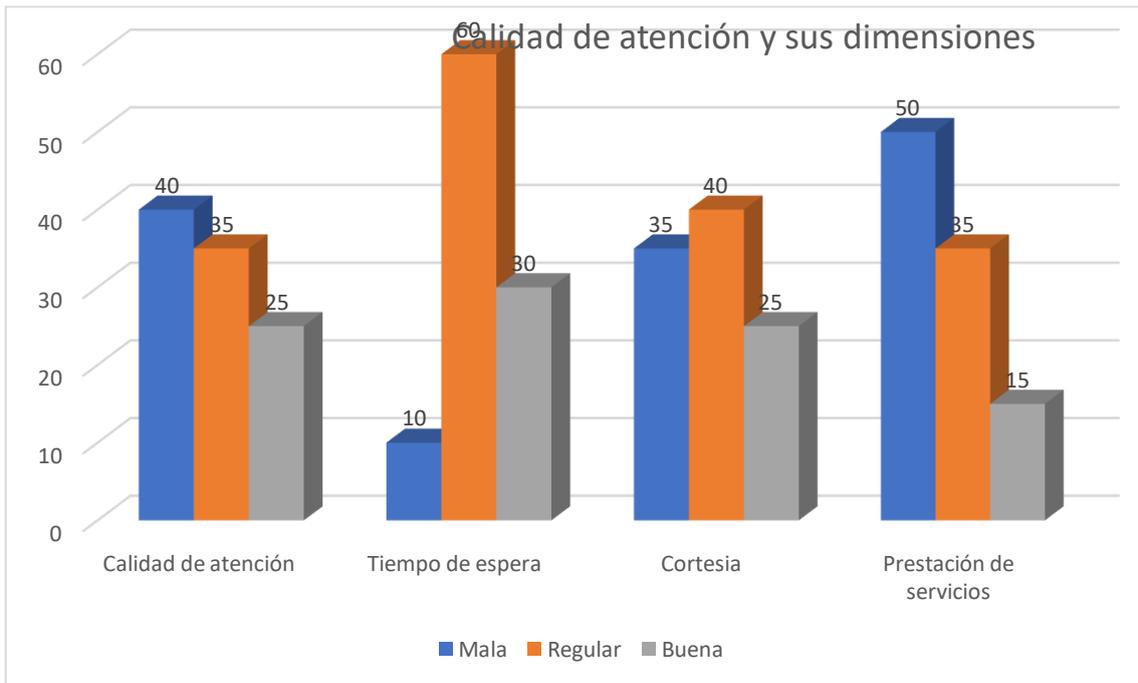


Figura 2. Calidad de atención y sus dimensiones

Interpretación:

Los pacientes de un Hospital, perciben que la calidad de atención mala en 40%, un grupo manifestó que es regular en 35%; Según la percepción del tiempo de espera es regular en 60%, la gran mayoría de los pacientes indicaron que están buen tiempo en el servicio por la demora de atención.

Según la apreciación de la cortesía es regular en 40% buena en 25% y mala en 35% y por último la prestación de servicios es mala en 50%, regular en 35% y buena en 15%.

4.2. Análisis inferencial.

Para realizar el contraste de las hipótesis, como primer paso es buscar o definir que tipo de parámetro tiene, entonces se realiza el estadístico de Kolmogorov, para verificar si existe o no una distribución, siendo los resultados no paramétricos, se estableció el uso de Rho de Spearman.

Tabla 1

Estadístico de kolmogorov - smimov

	Estadístico	N	Kolmogorov-Smirnov ^a Sig.
Satisfacción pacientes	de ,784	100	,000
Fiabilidad	,499	100	,000
Tangibilidad	,825	100	,000
Seguridad	,655	100	,000
Empatía	,459	100	,000
Calidad	,345	100	,000
Tiempo de espera	,567	100	,000
Cortesía	,856	100	,000
Capacidad respuesta	de ,789	100	,000

Prueba de hipótesis general

H_1 = Si existe relación entre la V1 y V2 en el servicio de odontología en el hospital de Lima. 2022.

H_0 = No existe relación entre la V1 y V2 en el servicio de odontología en el hospital de Lima. 2022.

Tabla 2

Análisis de correlación de Spearman para las variables satisfacción del paciente y calidad de atención

		Calidad de atención
Rho de Spearman	Satisfacción del paciente	,515**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

Conclusión: Los valores observados sobre el coeficiente de correlación de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.05; Rho = , 515 **) nos indica ser positiva moderada. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que cuanto la calidad de atención aumenta, la satisfacción del paciente sube.

Tabla 3

Análisis de correlación de Spearman entre las dimensiones de calidad de atención y satisfacción del paciente

Variable	Dimensión	Coeficiente	satisfacción del paciente
Calidad de servicio	Tiempo de espera	Correlación Spearman	-.460**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Cortesía	Correlación Spearman	.785**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100
	Capacidad de respuesta	Correlación Spearman	.713**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	100

Interpretación

H1: se encontró una relación inversa y moderada entre tiempo de espera y satisfacción del paciente, con un (sig. Bilateral = $0.00 < 0.05$, $Rho = -.460^{**}$), por lo tanto se acepta las Hipótesis alterna y se rechaza la nula .es decir que el tiempo de espera esta en relación inversa con la satisfacción del usuario

H2: Existe relación directa entre cortesía y satisfacción del paciente (sig. Bilateral = $0.00 < 0.05$, $Rho = ,785^{**}$), indica que es positiva y de un nivel moderada.

H3: Existe relación directa en la prestación de servicios y la satisfacción del paciente (sig. Bilateral = $0.00 < 0.05$, $Rho = ,713^{**}$), en un nivel moderada en un 71%.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación es para determinar la satisfacción del paciente y calidad de servicio en el área de odontología del hospital de Lima, 2022; se trata de relacionar las dimensiones de la V1 y las dimensiones de la V2, para tener un resultado para una mejor atención a los pacientes.

En cuanto al análisis inferencial el valor de significación de ,000 y Rho de Spearman de ,515**, nos muestra que la relación es positiva y moderada. Por lo tanto, se realizó el vínculo de las dos variables se menciona cuando el tiempo de espera es mala 10% la calidad de servicio es mala 40%. Cuando el tiempo de espera es regular 60% la calidad de servicio es regular 35% y Cuando el tiempo de espera es buena 30%, la calidad de servicio es buena 25%. Lo que indicaría que, si el tiempo de espera es menor, la atención es más rápida y hay más tiempo para hacer o culminar el tratamiento dental. De eso se ve cuando el profesional viene más temprano y el paciente igual es mejor la calidad de servicio y va estar satisfecho el paciente.

En las investigaciones realizadas a nivel nacional como el de Fabian et al., (2022), se evidencio que el 96.7% (145) de los pacientes entrevistados estaban muy contentos con el servicio dental de las clínicas estomatológicas, ya que el 3.30% (5) no estaban conformes con la atención recibida. Esto nos da entender que las clínicas estomatológicas reciben inmediatamente al paciente sin necesidad de esperar un buen tiempo para su atención; con ellos los pacientes están cómodos, pero es un sector privado que los estatales no tienen nada que envidiar, ya que si los aparatos están en buenas condiciones sería mejor el servicio. En nivel internacional con Meléndez, (2019), en México se les hizo una encuesta teniendo 90% de usuarios que le gustaron adoptar un trato amable, el 67.5% les gusto el esclarecimiento recibido sobre su procedimiento; el 74.5% estuvieron agradecidos por la educación de salud bucal, el 36.5% les gusto el tiempo de espera, que fue muy reducido; se puntualiza que el agrado del usuario fue por el trato, el tiempo y la explicación del dentista. Esta investigación nos muestra que las dimensiones de esta variable son muy importantes para influir en el agrado de los pacientes para tomarlo en cuenta.

De los sitios atendidos para el agrado del usuario es en Tarapoto, esta investigación hecha por Paredes, (2021). Donde eran 120 pacientes, de la cual el 94.2% fue satisfecho por el usuario y el 5,8% no estuvieron del agrado de los usuarios, habrá determinado los resultados por ser un centro estomatológico privado.

. Asimismo, como el segundo objetivo específico, relacionamos la cortesía con las dimensiones que tiene la calidad de servicio y el agrado del paciente; Amau, (2022). Determino que pacientes militares con atención estomatológica en la pandemia del COVID-19; en el Hospital Militar Central, con 394 pacientes militares, el 82.49% estuvo satisfecho, pero los que se cuenta es que el 84.77% tuvo mayor aceptación con la empatía, el 84.01% fue con la seguridad, el 73.60% con la fiabilidad, el 64.97% con la capacidad de respuesta y el 44.67% con la tangibilidad. Entonces la dimensión empatía, es lo que más agrado a los pacientes. Debido a que los estomatólogos y personal de estomatología tuvieron sensibilidad y amabilidad con los pacientes.

Este caso es un centro de salud en Lambayeque, siendo una entidad estatal tiene su reconocimiento ya que, con Núñez, (2021), en el área de estomatología el 87.9% (109 pacientes) tuvieron una buena calidad de servicio y solo el 12.1% obtuvieron una regular calidad de servicio siendo un centro del estado. Puede ser que el director del centro hace buena gestión para obtener buenos resultados y los profesionales que lo acompañan se sienten identificados con la institución. Otro caso también es la correlación entre los elementos socioculturales y el agrado de usuarios debido a su servicio, en centro estomatológico de Lima. Se encontró una mayor relación entre estas variables, debido a que hay contacto con los usuarios por medio de la comunicación, la consulta profesional y usuario por las citas que hay en tratamientos largos; en la interacción es importante ya que hay confianza entre las dos personas y podría mejorar la satisfacción del paciente. (De la Cruz, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Primera:

Al respecto al objetivo general, la afinidad entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en el área de odontología del hospital de Lima, 2022; es positiva y moderada, significando que cuando acrecienta la eficacia de servicio aumenta el agrado del paciente, así que se concluye que el paciente se siente más cuidado y más seguro de su tratamiento y obvio más contento.

Segunda:

De igual forma con la dimensión el tiempo de espera y la relación calidad de servicio; es regular, buena y luego mala, la calidad de servicio es moderadamente mala debido a la carga laboral y al aumento de personas que se muestran en el hospital y por la gran cantidad de habitante que hay en este distrito que es el más grande del país teniendo solo un hospital en este distrito., causando al personal de odontología, una rápida atención.

Tercera:

En proporción a la cortesía y calidad de servicio se ve que el personal es moderadamente regular en cuanto a su trato, que puede ser por el estrés y por lo que demora un poco debido al tratamiento dental, sin embargo, eso no quiere decir dar un trato amable al paciente aun cuando este con prisa, los pacientes merecen amabilidad y respeto; porque es parte de la calidad de servicio.

Cuarta:

La capacidad de respuesta y la eficacia del servicio; es moderadamente mala, puede ser debido a la falta de tiempo y no estar atento para ayudar al paciente ya que ellos están la mayoría con dolor y no debemos subestimarlos por su condición de que sean humildes y no reclaman mucho. Si esta dimensión se desarrolla sería mucho mejor la atención.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda que el estado debería implementar más cirujanos dentistas para no hacinarse de pacientes y así poder atender con todas las dimensiones de esta investigación que lo único que se requiere; es atender al paciente como a Ud. quisiera que la atiendan y no haya queja los de los pacientes, aun siendo humildes merecen mejor servicio. Por lo tanto, para que el establecimiento funcione bien, se necesita un buen líder y buenos profesionales a cargo que deseen lo mejor del establecimiento.

Segunda:

Implementar nuevas estrategias de atención al paciente, como que los de admisión lleguen una hora antes de la atención y así ellos salen también una hora antes. Las historias clínicas deberían estar con la tecnología de la generación para una rapidez más rápida al paciente. El personal con los usuarios debería usar un lenguaje adecuado para cada paciente.

Tercera:

Hacer capacitaciones al personal de odontología, para mejorar el trato al paciente, respetar al paciente y explicar moderadamente al paciente por tal imprevisto. La implementación de los consultorios es constante, los encargados de implementar, arreglar los aparatos y materiales es a corto plazo; tiene que ser profesionales y técnicos calificados que hagan su trabajo bien y sin discriminación de género.

Cuarta:

Se recomienda que el personal de odontología sea empático con los pacientes, que tengan seguridad y experiencia en los tratamientos dentales. Los conocimientos sean fortalecidos con capacitaciones para tener técnicas mucho más eficaces y rápidas, acompañados con equipos de última generación. Que se realicen estudios afines y con nuevos conocimientos en mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Ahozgi A. et al. (2021). Disparidades entre zonas rurales y urbanas en la satisfacción del paciente con la atención de la salud bucodental: una encuesta provincial. BMC Oral Health. Elham.emami@mcgill.ca
- Albretch, K. (1992). La Revolución del Servicio. La Habana: Instituto Nacional de Turismo.
- Alharbi, A. Alharbi, L. y Alqaidi, A (2020) Guidelines for dental care provision during the COVID-19 pandemic. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1013905220303266>
- Alshahrani M.A. y Abdulrazak P. (2018). Satisfacción de los pacientes que visitan las Clínicas Odontológicas, Facultad de Odontología, Universidad de Najran. Revista de Salud, Medicina y Enfermería. Vol. 46,2018.
- Anderson, E. W., Fornell, C., Lehmann, D. R. 1994. "Customer satisfaction, market share, and profitability: findings from Sweden", Journal of Marketing 58: 53-66
- Andoni, S. Adaptación de un modelo de Gestión de Calidad Total al sector sanitario, Madrid, 2000.
- Araya C. et al (2012). Determinación de la calidad de servicio odontológico de un centro de salud pública basado en intangibles; Talcahuano, Chile. Int. J. Odontostomat, 6 (3) 349-354.
- Arias F.L. (2019). Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María. Nombre: LAF_2019.pdf Formato: PDF. URI: <http://repositorio.unas.edu.pe/UNAS/1475>
- Atachao, K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Post grado, Trujillo.
- Babakus, E. y Mangold, W.G. (1992). Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation. Health Services Research 26:6, p. 767-786.

- Balddad A.A, Alshammari A, Alqadi A. y Ashraf-nazir M. (2018). Satisfaccion del Paciente con los Servicios Dentales y Factores Asociados en una Institución Dental Saudita. <https://www.researchgate.net/publication/328119241>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2018). ¿Qué pasa con la calidad del sistema de salud en Colombia? Dinero. Recuperado de: <https://www.dinero.com/pais/articulo/cual-es-el-problema-del-sistema-desalud-colombiano/263731>
- Bellido Boza, L., Murillo, J.P, Huamani Ñahuinlla, P., Gamica Pinazo, G., Munares García, O., Del Carmen, J. (2019) Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An Fac med. 2019;80(3):288-97 / DOI: <https://10.15381/anales.803.16846>
- Berenguer Gouarnaluses, M. &. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. . MEDISAN, 18 (7) , 946-950. .
- Bitner, M. J. 1990. "Evaluating service encounters: the effects of physical surroundings and employee responses ", Journal of Marketing 54: 69-82
- Cano. S, Giraldo. Á. (2018). Concepto de calidad en salud. Resultado de las experiencias de atención. Revista de la Facultad Nacional de Salud Pública. 34(3), 48-53.
- Castillo Mori, Y., Dávila García, D., Casaro Enriquez, G., Torres Anaya, (2018) Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. Rev. cuerpo méd. HNAA 11(3).
- Conferencia Sanitaria Panamericana (27^a). Washington, D.C. EUA. 1-5 de octubre del (2007). Punto 4.12 del orden del día provisional. CSP27/16 (Esp) 17 de julio del 2007. Original: español. Resolución CEI40.R18. CSP27/16 (Esp) Anexo II. OPS.

- Conferencia Nacional de Salud (II); Comisión de programa de calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización. Calidad y satisfacción del usuario en el contexto de la reforma y modernización de la gestión. Lima: Perú; 2003.
- Cronin, J. J., Taylor, Jr. y S. A. 1992. "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing* 56: 55-68.
- Denove C. y Power J.D. (2006). La satisfacción del cliente. www.amazon.com Editorial: Portfolio. EUA.
- De la Cruz A. R. (2021). Factores socioculturales y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio odontológico de un Hospital en Lima. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73357>
- Donabedian, A. (1966). "Evaluating the quality of medical care", *Millbank Memorial Fund Quarterly* 44: 166-206
- Donabedian A. La calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. La prensa médica mexicana. Rev. Salud pública de México. México. 194pp. 1984.
- Donabedian A. The quality of care. How can it be assessed? *JAMA*. 1988; 260(12):1743-8. DOI: 10.1001/jama.260.12.1743
- Elizondo J. (2008). Tesis Doctoral: La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.L. Editorial de la Universidad de Granada; España. D.L: GV. 2584 2008.
- Emami E, Kadoch N, Homayounfar S, Harnagea H, Dupont P, Giraudeau N, et al. Patient satisfaction with E-Oral Health care in rural and remote settings: a systematic review protocol. *Systematic Reviews*. 2017; 6(1):174. DOI: 10.1186/s13643-017-0550-3
- Gonzales Calva, Juan José. Satisfacción del Usuario: La Investigación sobre las Necesidades de Información. México: Investigación 11, 2009. ISBN: 978-607-02-0575-0.

- Gutiérrez M, N. (2021). Satisfacción de los pacientes respecto a los Protocolos de Bioseguridad frente a COVID-19, Facultad de Odontología, Universidad de Costa Rica. ODOVTOS. International Journal of Dental Scienses. <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/Odontos> | ISSN: 2215-3411
- Hernández V.A, Rojas R.C, Prado-Galbarro F.J. y Bendezú Q.G. (2018). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimiento del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica.2019;36(4): 620-18.doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4515.
- Horgan T.J, Alsabbahh A.Y, McGoldrick D.M, Bhatia S.K. y Messahel A. (2020). Satisfacción del paciente de cirugía oral y maxilofacial con consultas telefónicas durante la pandemia de COVID-19. Elsevier. Disponible en línea www.sciencedirect.com
- Horovitz J. (2006). Los secretos del servicio al cliente. Movimientos de la dirección para obtener resultados con los clientes. Pearson Educación, S.A. Ribera del Loira, 28 28042 Madrid. Impreso en España.
- Huete L.M. (2001). Curso de Gestión Empresarial. Servicios y beneficios. Ediciones Deusto, S.A. Alameda de Recalde, 27 40009 Bilbao. Impreso en España.
- Información, Tecnología y Conocimiento, 13(1). Harrington. (1990). Nuevas Normas ISO. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Juran (1993). Nuevas Normas ISO. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Koss, E. 1954. The health of regionville. New York: Hafner.
- Lara A.J. (2020). Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Scielo Perú. Revista Estomatológica Herediana. Versión impresa ISSN 1019-4355 DOI: <https://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>

- Lora-Salgado, I. M., Tirado-Amador, L. R., Montoya Mendoza, J. L., & Simancas-Pallares, M. A. (2016). Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31-40. Recuperado el 05 de Noviembre de 2017
- Lecca G.M. (2021). Calidad de los servicios de atención en la Clínica Odontológica de la Universidad San Martín- Filial Chiclayo URI <https://hdl.handle.net/20.500.21893/>
- Linder-Pelz S. (1982). Social psychological determinants of patient satisfaction. *Sociol Sciences Medicine*; 16 (5): 583-589.
- Lupaca Layme, Pedro Sebastian. Percepción del Usuario sobre la Calidad de Atención en el Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional dos de mayo; 2014.
- Manrique, J., Manrique, C. et al (2018). Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. *Rev. Estomatol Herediana*. 28(3), 185-94. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
- Ministerio de Salud del Perú (MINSA). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA. Gob-pe. Lima; 2012. [acceso:18/04/2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Molina, O. (2014). EcuRed. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_Los_Servicios
- Monzón T.J. (2020). Percepción de los pacientes titulares y familiares respecto a la satisfacción de la atención en el servicio de Odontología del Policlínico Sanidad PNP- Puno. URI: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17559>

- Neilson y Kelley. (2018). The association between hearing loss and social dental health in older adults and satisfaction. *Otolaryngology--Head and Neck Surgery*, 150(3), 378-384.
- Núñez J.B. (2021). Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de Odontología de un Centro de Salud de Lambayeque. URI <https://hdl.handle.net/20.500.12692/85278>
- Oliver R. Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response. *Journal of Consumer Research* 1993; 20 (3)
- Organización Mundial De La Salud (2019). Estrategia y Plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [sitio en internet] Recuperado de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ortiz, J. C., León, R. G., & García, M. H. (2014). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas de la U.J.A.T. *HORIZONTE SANITARIO*, 12(2), 1-10.
- Otero, J. Calidad total de odontología. 4 ed. 2007.
- Oweis Y, Ereifej N, Al-Asmar A. y Nedal A. (2022). Factores que afectan la satisfacción del paciente con dentaduras postizas completas. Jordania: *International Journal of Dentistry*. <https://doi.org/10.1155/9565320>
- Paride B. (2017). Director QA/RA. Libro blanco. THEMA. www.thema-med.com
- Parasuraman A, Berry LL, Zeitbaml VA. Understanding customer expectations of service. *Sloan Management Review*, Spring 1991; 32 (3).
- Portal de la Contraloría General de la República del Perú. (2018). Recuperado en: http://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2018/ancash/np_530-2018-cg

- Redhead R, (2013). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau, distrito de Chaclacayo. Tesis de Maestría, Unidad de posgrado. Facultad de Medicina.
- Reyes, F. S, Paredes, S. S, Legorreta, S.J, Romero, C.N, Flores, M.M y Andersson N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco-México. Cuba: *Revista Cubana de Estomatología*.
- Reyes, S, Paredes, S, Legorreta, J. (2015). Satisfacción de los usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev. Cub. Estomatol.* 52(3).
- Riveros S.P. (2007). Sistema de Gestión de la calidad del Servicio. Tercera edición: Bogotá. D.C. mayo 2007. Email: periveros@cable.net.co Ecoe Ediciones Ltda. Calle 32 bis No 17-22, Tel. 2889821, Fax. 3201377. Impreso en Colombia.
- Sandoval (2018). Calidad de atención en un servicio de salud. 8(2), 1- 3.
- Sánchez Galán, J. (13 de febrero de 2016). Economipedia.com. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Sandhusen, R. (2002). webquery. Obtenido de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAM0000618/C1.pdf>
- Sixto, M, Arencibia, E, Labrador, D. (2018). Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológicas. *Rev. Ciencias Médicas del Pilar del Rio*, 22 (2). 292 – 300.
- Sitzia J, Wood N. Patient satisfaction: a review of issues and concept. *Soc Sci Med* 1997; 45 (12).
- Sherif A y Elawady D. (2019). Impacto de prótesis parcial removible en el paciente; Tasa de satisfacción y supervivencia del pilar RCT. *Revista macedonia de ciencias médicas*: <https://doi.org/10.3889/oamjms.2019.668>

- Ushida T, Inoue T, Matsui D, Yokoyama M, Shiosakai K, Takeda K. et al. (2020). Estudio Transversal de la satisfacción del paciente con analgésicos orales en pacientes con dolor crónico en Japón. Impreso en línea, página principal de la revista: <https://www.tanfonline.com/loi/ieop20>
- Van Campen, C., Sixma, H., Friele, R., Kersens, J., Peters, L. 1995. "Quality of care and patient satisfaction: a review of measuring instruments", *Medical Care Research and Review* 52: 109-133.
- Vergara, B.R; (2014). Tesis de Maestría: Diseño de indicadores de gestión de calidad en un servicio de odontología. Facultad de Medicina, Sección de Posgrado, U.S.M.P.
- Zas B, (2002). La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. *Psicología Científica.com*. Agosto 26 de 2002. Disponible en: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelenciaen-la-calidad-d.html> .
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. & Berry, L. *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, Díaz de Santos, 1993. pp.17-

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del paciente	Resultado de un producto o servicio para un nivel considerado de realización en el consumo.	La satisfacción del paciente contiene 4 dimensiones y consta de 20 preguntas dirigidas a los pacientes del hospital de Lima.	Fiabilidad Tangibilidad Seguridad Empatía	Puntualidad Pulcritud Capacidad Confianza Privacidad Sentimiento Dolor	Ordinal Tipo Likert Bajo: 20 - 46 Medio: 47 - 73 Alto: 74 - 100
Calidad de servicio	Según la II Conferencia Nacional de Salud, en el sistema de salud la evaluación de la calidad se toma en cuenta tanto la dimensión macro como la micro, con el fin de compensar el análisis y evitar su reducción, como se hace normalmente a solo la última dimensión.	La calidad de servicio tiene 3 dimensiones y contiene 18 preguntas, que son para los pacientes del Hospital de Lima.	Tiempo de espera Cortesía Capacidad de respuesta	Tiempo Atención Amabilidad Paciencia Horario Experiencia	Bajo: 18 - 42 Medio: 43 - 66 Alto: 67 - 90

Anexo 2: Matriz de consistencia							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente y calidad de servicio en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación que existe entre satisfacción del paciente y calidad de servicio en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y calidad de servicio en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>	Variable 1: Satisfacción del paciente.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Puntualidad	1 - 4	Ordinal	Bajo: 20-46
			Tangibilidad	Pulcritud			
			Seguridad	Capacidad	5 -10	1= Nunca	
Empatía	Confianza	11 - 15	2= Casi nunca				
	Privacidad	16 - 20	3= A veces	Alto: 74-100			
			4= Casi siempre				
			5= Siempre				
<p>Problema específico</p> <p>¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente y el tiempo de espera en el servicio de odontología en el hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Problema específico</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y el tiempo de espera del servicio de odontología en el hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre satisfacción del paciente y el tiempo de espera del servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>	Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Tiempo de espera	Tiempo Atención	1 -7	Ordinal	Bajo: 18-42
			Cortesía	Amabilidad	8 - 13	1= Nunca	Medio: 43-66
			Capacidad de respuesta	Paciencia			
	Horario	14 - 18	2= Casi nunca				
	Experiencia		3= A veces				
			4= Casi siempre	Alto: 67-90			
			5= Siempre				
<p>¿Qué relación existe entre la satisfacción del paciente y la cortesía en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre satisfacción del paciente y la cortesía del servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la cortesía del servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>					
<p>¿Qué relación existe entre satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta del servicio de odontología del hospital de Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>	<p>Existe relación entre satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta en el servicio de odontología del hospital de Lima, 2022.</p>					

Nivel y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas de instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Variable:</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Descriptivo</p>	<p>Población: 120 pacientes</p> <p>Tipo de muestreo: Aplicada</p> <p>Muestreo: No probabilístico</p> <p>Tipo de muestra: Aplicada</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del paciente.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio.</p> <p>Técnica: La encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Monitoreo: tesista</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tabla de frecuencias y grafica en barras.</p> <p>Inferencial: Para la V1 y la V2. Prueba de Spearman</p> <p>Coeficiente de correlación de Spearman:</p>

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES:

Responda lo siguiente, marcando con una (X), el número que corresponda.

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Nº	Ítems / preguntas	1	2	3	4	5
	FIABILIDAD					
1	Ud. es atendido sin diferencia alguna, en relación a otras personas?					
2	La atención se realiza con celeridad y respetando el orden de llegada.					
3	La atención del dentista se realiza según, el horario publicado en el establecimiento de salud.					
4	El establecimiento cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
	TANGIBILIDAD					
5	El consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y cuenten con mobiliarios cómodos para los pacientes.					
6	Las instalaciones están cuidadas y aptas para la atención odontológica.					
7	El establecimiento de salud, cuentan con baños limpios.					
8	Los consultorios cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
9	La apariencia y limpieza del profesional es adecuado para su atención.					
10	Considera que el dentista tiene la capacidad y eficiencia para solucionar su tratamiento dental.					
	SEGURIDAD					
11	El dentista que lo atiende, le realiza un examen completo y minucioso.					
12	El dentista le inspira confianza con su tratamiento hacia su persona.					
13	Los odontólogos demuestran buen trato y amabilidad a los pacientes.					
14	Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad.					
15	El dentista debe mejorar o esmerarse en bajar el dolor al paciente.					
	EMPATIA					
16	El dentista que lo atiende comprende el trato, que Ud. necesita en ese momento.					
17	El dentista se preocupa por su mejoría en el tratamiento dental.					
18	El dentista detiene el tratamiento, cuando Ud. le dice que siente dolor en la boca.					
19	Cuando le indica al dentista que siente dolor durante el tratamiento, le hace bajar el dolor con la anestesia.					
20	Considera que el dentista que lo atiende, respeta lo que siente Ud. realmente.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Responda lo siguiente, marcando con una (X), el número que corresponda.

1=Nunca 2=Casi nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre

	TIEMPO DE ESPERA	1	2	3	4	5
1	La atención con el área de admisión es rápida.					
2	El tiempo de espera para ser atendido es corto.					
3	El tiempo aguardado para obtener el servicio dental es satisfactorio.					
4	El tratamiento estuvo conforme al tiempo y horario que fue ofrecido.					
5	Le dijeron la información del tiempo que demoraría su tratamiento.					
6	Los dentistas demuestran estar capacitados, para ofrecer un pronto servicio.					
7	Se necesito resolver dudas posteriores a la prestación de servicio; obtuvo respuestas rápidas y adecuadas.					
	CORTESIA					
8	El dentista es amable con el paciente.					
9	Ud. percibió que la atención realizada por el dentista fue, de buena calidad					
10	El trato y el servicio personalizado que le ha dado el dentista es eficiente.					
11	El dentista que lo atiende, responde de buena manera sus dudas de su tratamiento dental.					
12	El dentista le explica el procedimiento dental, que le va hacer con un lenguaje claro y preciso.					
13	El dentista le trato con paciencia y respeto.					
	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
14	Se cumple su tratamiento en el tiempo, que el odontólogo le indico.					
15	El servicio odontológico satisface sus expectativas en la atención.					
16	El servicio odontológico le brinda varias opciones para su tratamiento dental.					
17	Los odontólogos demuestran capacidad explicativa y de atención durante el tratamiento.					
18	Los odontólogos demuestran flexibilidad y capacidad para hacer frente, a imprevistos y dificultades en el tratamiento.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROSA ESTRELLA PILLMAN INFANSON, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción del paciente y la calidad del servicio del área de odontología en un hospital de Lima, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ ROQUE SHANNE ROBERT, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROSA ESTRELLA PILLMAN INFANSON DNI: 40885280 ORCID: 0000-0001-7836-3395	Firmado electrónicamente por: RPILLMAN el 02-01- 2023 14:19:16

Código documento Trilce: TRI - 0505568